

PLATEFORME ROMANDE DU TRAVAIL SOCIAL HORS MURS

« RÉFÉRENTIEL » DU TRAVAIL SOCIAL HORS MURS

DIRE LES PRATIQUES
POUR METTRE EN LUMIÈRE COLLECTIVEMENT
UN SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL



Éditions Slatkine

GENÈVE

2017

© 2017. Éditions Slatkine, Genève.
www.slatkine.com
Reproduction et traduction, même partielles, interdites.
Tous droits réservés pour tous les pays.
ISBN 978-2-8321-0794-2

Plateforme romande du Travail Social Hors Murs

La plateforme romande du Travail Social Hors Murs (TSHM) est un collectif de professionnels¹ regroupant tous les cantons romands qui disposent d'un dispositif TSHM. Elle a été rejointe ces trois dernières années par les « operatori di prossimità » du canton du Tessin.

Les professionnels se sont notamment fédérés autour de la charte du travail social hors murs, rédigée en 2002, que ce référentiel vient compléter. La plateforme se définit comme un pôle de réflexion en lien avec les problématiques et les thématiques rencontrées dans les pratiques respectives des professionnels et comme un levier quant aux prises de position publiques concernant les fondamentaux du TSHM et les besoins du public avec qui il travaille.

Comité de rédaction

Céline AUROI, travailleuse sociale hors murs, TSHM Chablais, Valais-Vaud

Emmanuel FRIDEZ, travailleur social hors murs, Association REPER, Fribourg

Paul LEMAITRE, travailleur social hors murs, FASe, Genève

Sandra STIMOLI, travailleuse sociale hors murs, Ville de Lausanne, Vaud

Contributions des TSHM de la plateforme

Patricia ALBERT, FASe -Transit, Meyrin, Genève

David BURNIER, Ville de Renens, Renens, Vaud

Laurent CLAVIEN, ASLEC, Sierre, Valais

Nicolas DELAVY, Ginkgo, Vevey, Vaud

Bénédicte DUBUIS, Association RLC, Sion, Valais

Daphné DUCREST, Association REPER, Fribourg, Fribourg

Karim FATMI, FASe, Trois-Chêne, Genève

Aurora GALLINO, Fondation AACTS, Vevey, Vaud

Julien HERTIG, FASe -Transit, Meyrin, Genève

Adrien OESCH, Association REPER, Fribourg, Fribourg

Gonzalo PEREZ, Fondation AACTS, Vevey, Vaud
Eduardo PERIS, Ville de Lausanne, Lausanne, Vaud
Anaïs RAPO, Café Cornavin, Ville de Genève, Genève
Christel RICHOZ, Association REPER, Romont, Fribourg
Tony ROTONDO, Streetwork service mobile du Réseau Contact, Bienne,
Berne
Joël SCHNEIDER, Service de la jeunesse, Bulle, Fribourg
Naïma STEIGER, Ville de Lausanne, Lausanne, Vaud
Christel TIGROUDJA, FASe, Arve-Lac, Genève

Sous la direction de

Laurent WICHT, professeur HES, Haute Ecole de Travail Social de
Genève (HETS)

¹ Les désignations masculines contenues dans cet ouvrage ont la valeur neutre. Elles sont utilisées dans le seul but d'alléger le texte et n'ont aucune intention discriminatoire.

Coopération et remerciements

Ce référentiel a été réalisé dans le cadre d'un dialogue permanent avec les membres de la « communauté d'intérêts » du travail social hors murs.

La « communauté d'intérêts » du travail social hors murs réunit, sous l'égide d'une déclaration d'intention signée en 2012, des institutions employeuses, des instances de formation, et la plateforme romande du travail social hors murs. Elle a pour objectif de promouvoir de manière concertée le travail social hors murs en Suisse romande.

Dans cet esprit, c'est grâce au soutien concret de ses partenaires de la « communauté d'intérêts » du travail social hors murs que la plateforme romande a pu mener à bien la réalisation de ce référentiel.

Pour le soutien lors du processus d'élaboration collective de ce référentiel, par le biais de mise à disposition de temps de travail et de moyens matériels, la plateforme romande du TSHM remercie vivement :

- Association REPER
- Groupement Romand d'Études des Addictions (GREAA)
- Haute École de Travail Social de Genève (HETS)
- TSHM Chablais
- Ville de Lausanne

Pour le soutien financier par le biais de la souscription qui a permis la publication du référentiel sous la forme de cet ouvrage, la plateforme romande du TSHM témoigne de sa pleine reconnaissance aux partenaires suivants :

- Fondation Genevoise pour l'Animation Socioculturelle (FASc)
- Ville de Lausanne
- Association REPER
- Groupement Romand d'Études des Addictions (GREAA)
- Fondation Le Relais — Rel'ier

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION	13
II. UN RÉFÉRENTIEL DE PRATIQUES POUR COMPLÉTER LA CHARTE	17
III. UNE MÉTHODOLOGIE COLLECTIVE ET PARTICIPATIVE	23
IV. LA TYPOLOGIE DES PRATIQUES	29
V. LES RÉCITS DE PRATIQUES	35
AUTOUR DE L'ACTION INDIVIDUELLE	35
Petit traité d'apprivoisement... Ou pas !	38
Soutien à la parentalité	45
Désendettement et/ou soutien administratif	48
Santé, conseils VIH/IST, soin de soi	51
Soutien familial: compte rendu du soutien à Sofia	56
Orientation, infos, conseils, aiguillage	61
Accompagnement individuel	66
Parcours de huit années d'un jeune	69
Aide au logement	73
Soutien aux relations familiales	76

AUTOUR DE L'ACTION COLLECTIVE	80
Tapis rouge – Accompagnement d'une réalisation collective	82
Réalisation de projets avec des groupes de publics différents	86
Médiation de quartier	89
Présence dans l'espace public virtuel	92
Salle de sport en gestion accompagnée	96
Bisbilles à l'Hôtel de Ville...	100
Action participative	104
AUTOUR DE L'OBSERVATION	107
Coaching	109
Communiquer les observations à des acteurs différenciés	112
Observation individuelle	114
Présence dans l'espace public	116
Observation d'un individu au sein d'un groupe	119
Présence de rue	122
Observation de l'espace public	125
VI. CONCLURE ET POURSUIVRE LA DÉMARCHE	129
VII. POSTFACES	131

INTRODUCTION

UN RÉFÉRENTIEL POUR LE TRAVAIL SOCIAL HORS MURS EN SUISSE ROMANDE

En tant que collectif des professionnels, la plateforme romande du Travail Social Hors Murs (TSHM)² s'est attachée à élaborer collectivement et sur un mode participatif ce référentiel du travail social hors murs.

La pratique du TSHM est encore bien souvent peu connue. Elle peut apparaître comme opaque aux yeux d'un observateur externe non averti. Les praticiens eux-mêmes rencontrent parfois des difficultés à expliciter leur action au quotidien.

Pourtant, la pratique du travail social hors murs est bien un agir professionnel qui se déploie au carrefour des valeurs exprimées dans la charte, des mandats institutionnels et de la pratique engagée sur les terrains au sein des collectivités locales.

Mais, ce qui fait référence pour le travailleur social hors murs ne peut être mobilisé de manière statique, mécanique comme le prescrirait un guide de « bonnes pratiques ». Au contraire, le référentiel du TSHM doit être résolument élaboré dans un aller-retour permanent entre les différents éléments identifiés de la pratique et leur agencement particulier en fonction d'une situation d'intervention donnée et du contexte spécifique dans laquelle elle se déploie.

² En Suisse romande coexistent plusieurs appellations pour qualifier cette forme de travail social : Travail Social de Proximité (TSP), éducation de rue, etc. Dans ce référentiel nous retiendrons l'appellation Travail Social Hors Murs (TSHM). L'abréviation TSHM sera employée ici pour désigner à la fois la pratique et les praticiens.

En d'autres termes, le travail social hors murs met en œuvre un travail « sur mesure » et son savoir-faire s'actualise en permanence dans le cours de l'exercice professionnel lui-même.

LA FORME DE CE RÉFÉRENTIEL

Afin de rendre compte de la finesse de l'exercice de la pratique et de tenter de répondre à la question : *comment fait-on du travail social hors murs*, la plateforme romande a résolument construit son référentiel en deux parties qui invitent le lecteur à effectuer, lui aussi, un aller-retour. Un aller-retour qui se décline entre une typologie qui réduit volontairement la complexité des éléments de pratiques, afin de mieux les identifier et une diversité de récits d'intervention rédigés par les professionnels de la plateforme qui témoignent de la complexité de l'agencement de ces éléments en situation.

Le cœur de cet ouvrage est constitué des deux parties de ce référentiel :

- La première partie (*chapitre IV*) présente la typologie des pratiques sous la forme d'un tableau structuré en fonction des différents niveaux d'engagement des éléments de la pratique que sont le cadre éthique et déontologique, le sens de l'action, les actions elles-mêmes et enfin les moyens mis en œuvre. Elle permet au lecteur un repérage aisé de ces éléments-clés.
- La seconde partie (*chapitre V*) donne une large place aux récits des TSHM romands. Ces récits sont agencés autour des différentes dimensions de l'intervention, l'action individuelle, l'action collective et l'observation qui font l'objet chacune d'un préambule explicatif.

Pour chacun des récits, le lecteur est invité à prendre la mesure du savoir-faire en situation mobilisé par le TSHM à l'aide d'une introduction en encadré qui montre l'agencement particulier des éléments de la pratique à l'œuvre dans la situation présentée. En fin de récit, un glossaire nomme explicitement ces éléments en référence à la typologie.

Au préalable, le chapitre II met en lumière l'importance de la rédaction de ce référentiel pour la plateforme et plus largement la place qu'occupe un

référentiel professionnel dans l'ensemble des textes qui encadrent le travail social hors murs.

Le chapitre III revient quant à lui sur l'importance de la dimension collective et participative mobilisée lors du processus d'élaboration et de rédaction, ainsi que sur la méthodologie mise en œuvre.

Enfin, au terme de la conclusion, la postface donne la parole aux membres de la communauté d'intérêts pour leur permettre de commenter ce référentiel.

II

UN RÉFÉRENTIEL DE PRATIQUES POUR COMPLÉTER LA CHARTE

LES BESOINS DE LA PLATEFORME

La question de l'identité professionnelle des TSHM a toujours été un point récurant lors des échanges au sein de la plateforme suisse romande des travailleurs sociaux hors murs (plateforme rattachée depuis 2003 au GREA — Groupement Romand d'Études des Addictions). L'interrogation était également présente quant à la nécessité de définir ses pratiques et de développer les prémices d'un langage commun.

Afin d'établir les principes de travail qui régissent le travail social hors murs, la plateforme publie en 2004, la « Charte du travail social hors murs »³, avec le concours de l'organe suisse alémanique de travail social hors murs (FaGass). Cette charte permet également aux professionnels, ayant des publics cibles différents et travaillant dans des régions et des contextes variés, de s'identifier au travail social hors murs à travers la reconnaissance de principes de travail rassembleurs.

Le référentiel TSHM

Puis, en 2011, après de nombreuses discussions, la plateforme se positionne positivement quant à la mise en œuvre d'un chantier référençant les pratiques TSHM. Un groupe de travail composé de TSHM

³ <http://www.grea.ch/charte-des-tshm>

est formé dans le but de mener à bien le processus de création du présent référentiel.

Afin de trouver les soutiens nécessaires, pour ce qui s'avérera être un travail de longue haleine, le groupe de travail se rapproche de diverses institutions employeuses et d'une instance de formation.

L'idée d'un référentiel TSHM autodéterminé apparaît...

Petit à petit, le choix du groupe de travail se porte sur un référentiel autodéterminé, un référentiel rédigé par et pour les professionnels. L'effet escompté de ce dernier est une meilleure compréhension de ce champ professionnel et une plus grande visibilité. Les résultats auront pour visée de permettre à la profession de s'autodéterminer en s'axant uniquement sur son action pragmatique.

... ainsi que celle d'une communauté d'intérêts

Parallèlement, le groupe de travail invite les institutions employeuses de TSHM, le GREA et la HETS-Genève à s'unir afin de créer une communauté d'intérêts. Cette dernière a pour finalité de resserrer les liens entre la plateforme des TSHM, les institutions employeuses et les instances de formation. Elle a également pour objectifs la promotion du travail social hors murs et l'explicitation des principes et de ses diverses réalités.

La récolte des données à Mauborget, le point de départ

Le 31 août 2012, le groupe de travail propose une journée de travail collectif aux TSHM de Suisse romande. Ces derniers sont conviés à participer à des ateliers de travail à Mauborget et à partager leurs pratiques professionnelles. Cette journée fut incontournable dans le processus de création de ce référentiel. Ce fut également le moment idéal pour signer la déclaration d'intention liant les membres de la communauté d'intérêts.

LA PLACE D'UN RÉFÉRENTIEL DANS « L'ENCADREMENT » DU TSHM

Les métiers du social se construisent dans un double mouvement. Leurs objectifs et leurs actions sont déterminés par le cadre prescrit de la commande publique et institutionnelle : il s'agit de répondre à un besoin social repéré dans la collectivité et de le mettre à l'agenda politique par le biais des mécanismes institutionnels.

Mais, dans le même temps, ces métiers se construisent par le bas, sur le socle des valeurs partagées et défendues par les praticiens du travail social et par l'apprentissage de savoir-faire. Un apprentissage qui s'opère par le biais de l'expérience transmise par les professionnels expérimentés aux professionnels débutants et par le truchement d'une formation certifiante dispensée par des écoles professionnelles.

Ainsi la construction de l'identité d'un professionnel du social comme le TSHM, et par là son engagement dans l'action au quotidien, appelle une réflexion permanente autour de son positionnement entre trois types d'appartenances :

- son appartenance institutionnelle à une institution employant des TSHM,
- son appartenance professionnelle au collectif de la plateforme des TSHM romands
- son parcours personnel de formation, auquel il conviendrait encore d'ajouter la diversité des trajectoires de vie propre à chacun.

Considérer que la profession de travailleur social n'est pas uniquement déterminée par le pôle institutionnel implique une vision exigeante des métiers de l'humain au service de la collectivité. Cette vision exigeante ne réduit pas les professionnels à de simples exécutants de la commande institutionnelle, mais elle les place résolument en position de participer à l'observation des questions sociales et à la construction des réponses à apporter aux personnes concernées.

Dès lors, ce mouvement complexe entre ces différents pôles peut se dérouler en osmose lorsque la commande institutionnelle s'inscrit dans les cadres de références de la profession, par exemple lorsqu'il s'agit de soutenir des jeunes ou des adultes en situation de précarité.

Mais il peut aussi se dérouler en tension, dans le cas où la commande publique enjoint les TSHM à réguler les comportements des personnes dans l'espace public.

Ces situations de tensions impliquent alors d'être en mesure de débattre, d'échanger entre les différents acteurs, et pour cela il importe de pouvoir se référer aux tiers neutres que sont les textes de référence qui encadrent ces différents pôles.

Le tableau suivant permet de comprendre l'agencement des différents textes de références existants pour chacun des pôles concernés. Il s'agit alors de distinguer les textes qui mettent en exergue les valeurs qui encadrent l'action sociale ainsi que les finalités de l'intervention, des textes qui eux, s'attachent à décrire les logiques de cette intervention.

Pôles :	Professionnel	Institutionnel	Formation
Valeurs et finalités	Charte des TSHM romands <ul style="list-style-type: none"> • Valeurs du travail social • Ce qui entre dans le champ d'une action de travail social ou pas 	Mission des institutions <ul style="list-style-type: none"> • Finalités de l'institution en réponse à un problème public 	Mission des Hautes écoles <ul style="list-style-type: none"> • Finalités de la formation professionnelle de degré tertiaire • Valeur des titres délivrés
Logiques d'intervention et d'action	Référentiel Métier <ul style="list-style-type: none"> • Philosophie et principes d'intervention • Typologie des pratiques • Savoir-faire en situation 	Mandat TSHM <ul style="list-style-type: none"> • Grands axes d'intervention • Champs d'intervention • Référence aux principes professionnels 	Plans de formation <ul style="list-style-type: none"> • Apports des sciences humaines • Savoir-faire métiers • Ethique professionnelle • Réflexivité professionnelle

Dans le pôle institutionnel, l'on trouve généralement des textes qui décrivent la mission de l'institution. Une mission qui s'entend comme la description du cadre de la réponse institutionnelle à un problème public identifié au sein d'une collectivité. Cette mission est étayée par des textes décrivant le mandat du TSHM. Un mandat qui a une valeur de

prescription puisqu'il désigne les principaux axes d'intervention que les praticiens sont amenés à emprunter pour mener à bien la mission de l'institution.

S'agissant du pôle professionnel, la charte romande du TSHM élaborée collectivement au sein de la plateforme s'attache à mettre en avant les valeurs qui sous-tendent l'action des travailleurs sociaux en balisant ainsi le cadre déontologique de l'action professionnelle. Mais, ce faisant, elle ne dit que peu de choses des pratiques engagées au quotidien sur le terrain.

Dès lors, tout l'enjeu de la construction d'un référentiel de pratique au sein du pôle professionnel se présente comme la capacité des professionnels eux-mêmes à montrer comment l'exercice de la pratique peut se faire dans le respect du cadre déontologique de la charte. Il s'agit alors pour les praticiens de mettre en lumière pratiques et savoir-faire afin d'explicitier *ce qu'ils font – comment ils le font – dans quels contextes – et avec quels supports et quels outils.*

III

UNE MÉTHODOLOGIE COLLECTIVE ET PARTICIPATIVE

Dans la perspective de nommer leurs pratiques et de tenter de montrer la complexité de l'engagement de savoir-faire professionnels, les TSHM de la plateforme avaient deux options. La première consistait à confier à un intervenant externe la mission de rencontrer les TSHM, de recueillir leurs représentations du métier, d'observer les pratiques et de livrer ensuite une analyse distanciée des savoir-faire à l'œuvre. L'autre option consistait à tenter de conduire ce mécanisme d'explicitation de la pratique collectivement par le biais d'un travail mené par les professionnels eux-mêmes et structuré par un soutien méthodologique externe. C'est cette seconde option d'un travail collectif et coopératif qu'a résolument choisie la plateforme pour mener à bien la construction de ce référentiel.

Travailler collectivement impliquait alors de pouvoir faire participer l'ensemble des professionnels de la plateforme qui le désiraient et, dans le même temps, d'être en mesure de traiter le matériel ainsi recueilli dans un collectif plus restreint. C'est à cette fin qu'a été désigné au sein de la plateforme un petit groupe de TSHM accompagné d'un enseignant HES chargé de la dimension méthodologique.

La démarche coopérative de construction du référentiel s'est constituée sur la base d'un aller-retour entre le collectif élargi des TSHM de la plateforme et le collectif plus restreint du groupe de travail.

De cette dialectique entre la plateforme et le groupe de travail, il est possible de dégager deux étapes principales. La première a permis la création de la typologie des pratiques présentée dans cet ouvrage. La suivante a consisté à montrer toute la complexité de la mise en œuvre de ces pratiques sur le terrain par la rédaction de récits basés sur des situations

d'intervention singulières réellement vécues par les praticiens et situées dans les différents contextes d'action du TSHM en Suisse romande.

UNE PREMIÈRE ÉTAPE : RÉDUIRE LA COMPLEXITÉ PAR LA CONSTRUCTION D'UNE TYPOLOGIE DES PRATIQUES

Les ateliers de Mauborget, un premier recueil des pratiques

Le coup d'envoi de la construction du référentiel de pratiques a été donné par la plateforme qui a invité l'ensemble de ses membres à une journée de travail dans les brumes du pied du Jura à Mauborget, comme en témoigne l'invitation diffusée par la Plateforme.

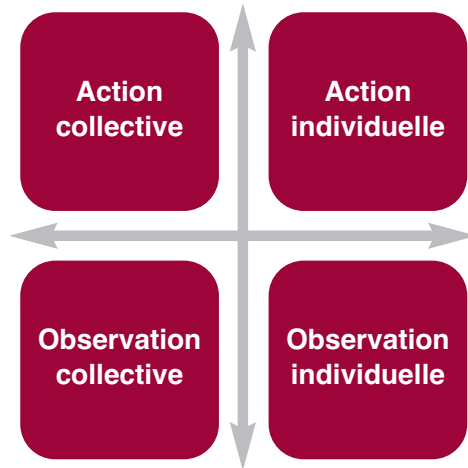
Cette journée s'adresse à vous, travailleurs-euses sociaux-ales hors murs, éducateurs-trices de rue, travailleurs-euses de proximité, ... de Suisse romande ! Nous vous proposons un espace d'échange et de réflexion sur votre pratique professionnelle. La particularité de cette rencontre est d'identifier l'ensemble des pratiques et des enjeux liés à l'intervention de terrain dans une dynamique thématique intervention – observation et individuelle – collective par l'entremise d'ateliers.

Les données récoltées grâce aux enregistrements audio durant les ateliers permettront, par la suite, d'initier une première esquisse du référentiel TSHM autodéterminé, afin de définir une base commune au TSHM en Suisse romande.⁴

Lors de cette journée, cinquante participants issus de l'ensemble des cantons romands ont répondu présent afin de nourrir concrètement une schématisation de l'intervention qui fait consensus au sein des TSHM de la plateforme. Cette schématisation présente le croisement des axes de l'action et de l'observation de la réalité sociale sur le terrain avec les dimensions cibles de cette intervention : le collectif d'une part

⁴ Invitation à la Journée de réflexion sur la pratique du travail social hors murs. 31 août 2012

(la collectivité locale, les divers groupes avec lesquels les TSHM œuvrent) et l'individuel, d'autre part (les personnes concernées).



Quatre ateliers thématiques isolaient volontairement et quelque peu artificiellement les carrefours entre ces axes et ces dimensions :

- l'observation individuelle
- l'observation collective
- l'action individuelle
- l'action collective

L'ensemble des participants a pris part aux quatre ateliers afin de nommer les pratiques et leurs enjeux pour chacun de ces carrefours. À l'aide d'une technique visuelle, l'ensemble des contributions des participants a été consigné et à la fin de la journée, une multitude d'éléments de pratique, d'actions et d'enjeux de terrain ont été recueillis sur de grands panneaux.

LE TRAVAIL DE CLASSIFICATION DU GROUPE DE TRAVAIL ET LA MISE EN LUMIÈRE D'UNE TYPOLOGIE POUR RÉDUIRE LA COMPLEXITÉ DE LA PRATIQUE

Afin de prendre le relais de ce premier recensement collectif et coopératif de la diversité de pratiques, le groupe de travail a commencé par retranscrire toute la matière consignée sur les panneaux. Cette matière abondante et riche avait été livrée de manière brute par les participants aux ateliers et tout l'objectif se présentait pour le groupe de travail de structurer quelque peu les éléments mis en avant.

Après une lecture attentive de la diversité des éléments recueillis, le groupe de travail s'est attaché à élaborer un cadre d'analyse sous la forme d'une typologie qui a pour objectif de distinguer les différents niveaux de l'engagement dans la pratique, et ce tant sur le plan de l'action individuelle et collective que sur celui de l'observation.

1. Cadre éthique et déontologique

- Les Principes de travail

Ce niveau concerne les principes de travail transversaux à l'action individuelle et collective ainsi qu'à l'observation. Ces principes font le pont entre le cadre éthique de la Charte et les éléments du référentiel de pratiques (ex.: la libre adhésion).

2. Sens de l'action

- Philosophie de l'action

Ce niveau concerne les principes de travail spécifiques à l'action individuelle, à l'action collective ou à l'observation. Ils expriment à la fois une forme d'«état d'esprit» dans lequel le TSHM engage l'action en conformité avec le cadre éthique et déontologique. Il s'agit d'une traduction opérationnelle du cadre éthique et déontologique (ex.: être un facilitateur).

3. Actions

- Axes d'intervention
- Actions concrètes — actions supports

Ce niveau aborde l'engagement des actions sur les terrains. Il distingue les axes d'intervention sous lesquels sont regroupées les différentes actions concrètes et actions-supports (ex.: l'accompagnement socio-éducatif et les entretiens).

4. Moyens

- Outils et méthodes
- Ficelles du métier

Le niveau des moyens distingue les outils et les méthodes usuellement mobilisés, des ficelles du métier qui doivent être comprises comme «les tours de main» engagés dans la mise en pratique des outils et des méthodes (ex.: entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance).

Sur la base de cette typologie, le groupe a entrepris un important travail de catégorisation afin de répartir les éléments recueillis dans ces différents niveaux.

Les résultats de ce travail ont permis de construire la **typologie des pratiques** sous la forme d'un tableau synthétique.

UNE SECONDE ÉTAPE : REVENIR À LA COMPLEXITÉ DE L'AGENCEMENT DES SAVOIR-FAIRE EN SITUATION

Si la **typologie des pratiques** élaborée lors de ce premier mouvement distingue clairement les différents niveaux de l'action, elle ne dit rien en revanche de la complexité de l'agencement de ces éléments dans un contexte et dans une situation donnée. Autrement dit, cette typologie ne fait pas apparaître **les savoir-faire métiers en situation**⁵.

La rédaction de récits de pratiques

Afin d'être en mesure de mettre en lumière la complexité de ce savoir-faire en situation, le groupe de travail a invité les membres de la plateforme à rédiger des récits de pratiques à partir de chacun des axes d'intervention repérés par la typologie.

Chaque TSHM a pu choisir l'axe d'intervention qu'il souhaitait aborder avec le récit d'une situation de pratique en lien avec son contexte d'intervention.

Les consignes données aux auteurs les invitaient à se référer aux différents niveaux de la typologie et à nommer les éléments qu'ils avaient mobilisés pour agir dans la situation d'intervention choisie.

Dix-huit TSHM de l'ensemble des cantons romands ont proposé des récits issus de leurs actions au quotidien, chacun avec leur angle d'attaque, leur sensibilité, leur style d'écriture propre.

⁵ Libois, J. (2013). *La part sensible de l'acte. Présence au quotidien en éducation sociale*. Genève : éditions ies.

L'analyse des récits de pratiques avec les éléments de la typologie : un modèle dynamique des pratiques

La sensibilité, l'originalité, le foisonnement de ces récits de pratique ont sans doute dépassé les espérances du groupe de travail. Dans chacun des récits se retrouvent les différents niveaux distingués par la typologie, mais dans chaque récit, le choix et l'agencement des éléments explicités dans la typologie sont mobilisés de manière singulière.

Le groupe de travail s'est alors attaché à tenter d'explicitier le lien entre la complexité de chacun de récits et les éléments mobilisés et agencés issus de la typologie des pratiques. C'est de ce croisement qu'émerge l'art de faire, le savoir-faire du TSHM en situation.

IV. LA TYPOLOGIE DES PRATIQUES

<p>Principes de travail</p> <p>Les TSHM sont en lien avec les personnes sur la base des principes de (d') :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Libre adhésion • Absence de mandat nominatif • Respect de l'anonymat • Confidentialité • Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux, et sans exclusion • Non-ingérence • Action de travail social généraliste et polyvalente 			
<p>Sens de l'action Philosophie de l'action</p>	<p>Action individuelle</p>	<p>Action collective</p>	<p>Observation</p>
<p>Dans la pratique des TSHM, « action » et « observation » sont étroitement liées : l'action et la présence sociale servent de support à l'observation. Dans le même temps, l'observation permet d'orienter l'action et la présence sociale</p>			
<p>Les TSHM engagent leur pratique afin de (d') :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir • Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance • Travailler à l'émergence de la demande • Être une « personne ressource » pour les personnes, dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources • Être un facilitateur • Être le « tiers liant » entre individuel et collectif • Développer la conscientisation • Appliquer un continuum éducatif progressif qui conduit la personne vers l'autonomie : faire — faire pour — faire avec — laisser-faire • Créer des espaces de liberté de parole 			
<ul style="list-style-type: none"> • Observer la réalité sociale pour : <ul style="list-style-type: none"> – Voir, être vu, connaître, se faire connaître – Recueillir et comprendre les besoins sociaux – Situer les enjeux locaux dans des contextes plus larges – Faire remonter des informations, parfois dérangementes – Ne pas répondre sur un mode action – réaction – Apporter des réponses construites et concertées sur la base des besoins des personnes – Légitimer la globalité de l'action des TSHM – Mettre en place des actions et des projets 			

Sens de l'action Philosophie de l'action	Action individuelle	Action collective	Observation
<p>et plus spécifiquement s'agissant de l'action individuelle et collective :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter la demande avec l'accord et la volonté de la personne concernée • Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même • Prévenir l'isolement social 	<ul style="list-style-type: none"> • Défendre les intérêts d'une population spécifique • Mobiliser celles et ceux qui n'ont pas l'habitude de la participation • Redonner du pouvoir d'agir aux personnes concernées • Valoriser des « cultures minoritaires » • Favoriser les actions interculturelles ou intergénérationnelles • Soutenir les mixités sociales • Favoriser l'émergence d'une intelligence collective • Favoriser la prévention par les pairs 	<ul style="list-style-type: none"> • Les TSHM conduisent leur observation en : <ul style="list-style-type: none"> – Considérant qu'il s'agit d'un processus relationnel – Étant présents dans l'environnement direct des personnes – Partageant leurs observations avec les personnes concernées – Informant les personnes que des processus d'observation sont engagés
<p>Actions</p> <p>Axes d'intervention</p> <p>Les principaux axes d'intervention des TSHM sont :</p>	<p>Action individuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> • La présence dans l'espace public (Commune, quartier, rue, espaces « intermédiaires », lieux publics, espaces virtuels) • L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes • L'accompagnement socio-éducatif dans les domaines : <ul style="list-style-type: none"> – Du soutien administratif – Du suivi socioprofessionnel – De l'aide au logement 	<p>Action collective</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives • Le soutien et l'accompagnement à la réalisation de projets avec des groupes de publics différents • La conduite d'actions de prévention dans les manifestations publiques officielles et/ou improvisées 	<p>Observation</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'observation : <ul style="list-style-type: none"> – De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité – Des groupes et de leurs dynamiques – Du fonctionnement de la collectivité – Des dynamiques à l'œuvre dans l'espace public

	<ul style="list-style-type: none"> - Du coaching - Du désendettement - Des événements de la vie (deuil, naissances, etc.) - Des relations familiales - De la médiation - De la santé (conseils VIH/IST, soin de soi) - Du soutien à la parentalité • L'accompagnement de projets individuels • La mise en réseau des personnes 	<ul style="list-style-type: none"> • La réalisation de médiation de quartier • La participation à des rencontres avec les acteurs professionnels du réseau 	<ul style="list-style-type: none"> • L'analyse et la communication des observations à des acteurs différenciés
<p>Actions support</p> <p>Les principales actions-soutports en lien avec les axes d'intervention</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de rue (itinérance, tournée) • Permanence • Entretiens • Réunions de réseau, concertation • Chantiers éducatifs • Petits jobs • Accompagnements en stage • Participation aux événements de la vie (mariage, baptême, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Présence de rue (itinérance, tournée) • Permanence • Salles de sport • Locaux en gestion accompagnée • Chantiers éducatifs • Petits jobs • Intervention dans les écoles • Cours de remise à niveau scolaire • Groupes de parole et de réflexion • Excursions, sorties, camps • Séjour de rupture, « vécu pédagogique » • Organisation de rencontre entre les personnes concernées et les entreprises • Repas intergénérationnel communautaire • Echange de matériel stérile • Tournois de football inter quartiers • Projet de prévention dans les écoles • Présentation dans les écoles • « Caf'itinérance » avec le réseau, stands, triporteur 	<ul style="list-style-type: none"> • Observation en continu au fil de la pratique des actions, observation « flottante » • Observations ciblées : <ul style="list-style-type: none"> - Diagnostic individuel, besoins - Diagnostic local (quartier, ville, région) - Diagnostic thématique

Moyens	Action individuelle	Action collective	Observation
<p>Outils, méthode et ficelles du métier mobilisés pour</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la présence et l'immersion – Effectuer des tournées seul ou en équipe – Se rendre chez la personne – Voir les lieux dont on parle souvent – Mobiliser ses 5 sens – Écouter son intuition – Varier les lieux, les itinéraires, les procédés – Varier les focus lors de l'observation (globale-restreinte) – Partager des moments communs avec les personnes et avec les groupes 	<ul style="list-style-type: none"> – Avoir des contacts privilégiés, avoir accès à la « gazette » du quartier – Consulter la presse, la littérature – Présenter, préciser et expliquer le TSHM – Utiliser des outils tels que : carnets de bord, journaux de bord, feuilles de route, etc. – Prendre le temps de découvrir l'environnement social et spatial 	<ul style="list-style-type: none"> – Sentir et décoder les émotions – Prendre conscience de ses propres ressentis et décoder ses propres émotions – Utiliser sa propre expérience – Pratiquer l'humour et la dérision – Varier les marques d'attention – Agir avec la parole, le geste et le regard
	<ul style="list-style-type: none"> • Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance – Mettre en confiance la personne – Inscrire la relation dans le temps – « Tendre la perche » – Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas – Écouter avec empathie et attention – Ne pas porter de jugement – Observer le ressenti et le non verbal – Ne rien faire afin de laisser sa place à l'autre – Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité – Rechercher la parole, délier la parole – Pratiquer l'entretien informel – Prendre en compte les gestes et les regards – Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens – Entretien des discussions informelles 		

• **Comprendre les demandes et analyser les situations**

- Soutenir l'expression
- Discuter, échanger
- Pratiquer l'écoute active, reformuler
- Clarifier les demandes
- Décoder les demandes implicites
- Confronter la personne, déranger, oser dire
- Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires
- Croiser les regards et multiplier les perspectives
- Évaluer le niveau d'autonomie des personnes
- Différencier les priorités de la personne concernée des siennes
- Prendre en compte la dimension systémique

• **Engager et adapter l'action**

- Poser des jalons
- Construire une intervention sur mesure
- Être crédible auprès des personnes et du réseau
- Être un facilitateur
- Accompagner vers le réseau
- Prévoir l'imprévu — laisser place à l'imprévu
- Adapter et varier la fréquence des rencontres
- Anticiper le décalage entre le temps du professionnel et celui de la personne
- Travailler en réseau
- Adapter la durée de l'intervention
- Savoir à quel moment se retirer
- Évaluer la portée de son action.

V

LES RÉCITS DE PRATIQUES

AUTOUR DE L'ACTION INDIVIDUELLE

Il n'est pas aisé de dissocier les axes de l'action individuelle, de l'action collective et de l'observation, car comme nous le mettrons en exergue par la suite, ces axes se croisent, s'entrelacent, s'entrechoquent, voire se combinent et s'assemblent tout en même temps lors de la mise en place d'une intervention sociale hors murs. Dans ce processus réside, sans nul doute, toute la complexité de l'action sociale traditionnelle et plus particulièrement l'action sociale hors murs qui n'a, actuellement, que peu d'écrits et de recherches pour en rendre compte.

Dans ce chapitre, l'action individuelle est abondamment illustrée, elle décrit de façon substantielle la pratique des TSHM en Suisse romande. Ceci démontre, entre autres, l'importance que revêt cet axe pour les intervenants de terrain.

Il s'articule, pour l'essentiel, autour de trois dimensions : *le généraliste polyvalent*, la notion de confiance et la proximité/accessibilité des TSHM.

Le rôle de généraliste permet ce double mouvement antinomique qui s'articule d'une part comme un « limitateur » à l'action, car le généraliste n'a pas de spécialisation à proprement parler, d'autre part il est cet omnipraticien, ouvert à tous contextes, à tous individus et devant composer avec tous types de situations. Il est ce que Marie-Odile Marty⁶ qualifie de « spécialiste de la non-spécialité » qui permet, selon elle, au travailleur social « d'être toujours là où apparaissent de nouvelles marginalités, de nouveaux symptômes de dysfonctionnement ».

⁶ Marty M.O., (1979). Acteur de l'ombre. In *Pratiques inventives du travail social*. Paris : Édition Ouvrière. p.214

La polyvalence se caractérise par un chapelet de capacités et de compétences aussi larges qu'hétérogènes. En effet, le TSHM peut intervenir tant au niveau relationnel, juridique, socio-sanitaire, éducatif, etc. qu'à d'autres niveaux plus pointus, devant ainsi faire appel aux éternelles et perpétuelles mises à jour du savoir et de la connaissance en général. La culture, la curiosité et l'intérêt sont ses atouts les plus patents. De plus, il est de par sa position de proximité cet intermédiaire entre les services et les bénéficiaires et cet accompagnateur/témoin de vie des usagers. Ainsi toutes les compétences et les savoirs acquis par le TSHM visent une seule et même finalité : aider au mieux le bénéficiaire.

Cette aide se caractérise par un soutien-coaching individualisé et « sur mesure » prenant en compte les particularités et les singularités de la personne, ainsi que son rythme de développement et de changement. La notion de temps est très subjective et l'utilisateur se situe souvent dans le « ici et maintenant », ce qui place demain dans le long terme. De plus, le temps pour le bénéficiaire peut être chronophage, ce qui implique que le praticien n'exerce aucune forme de coercition ou de contrainte, mais permet à la personne de suivre son propre rythme.

La notion de confiance est systématiquement et infailliblement mise en évidence. Elle est décrite comme un prérequis à toute relation et dépend de la qualité du lien tissé entre l'intervenant et le bénéficiaire.

Ce lien, ce « fameux lien social » est primordial, déterminant et différent du travail social dit « traditionnel ». Il s'explique en partie par la proximité au quotidien de l'intervenant et les principes de travail inhérents au hors murs. Néanmoins, ce lien est décrit comme délicat et fragile, pouvant se briser à tout moment. Dès lors, il faut y être constamment attentif et vigilant.

Le lien peut être décliné de plusieurs manières possibles passant d'un simple « salut » à une discussion plus approfondie sur un sujet spécifique dans un laps de temps à géométrie variable. Sa nature est subjective et les TSHM mettent en avant le fait qu'il n'y a pas de recette toute faite pour sa création, sa structuration et son évolution. C'est du cas par cas, ce qui permet une intervention différente et personnalisée. Deux éléments principaux ressortent des récits de pratique : la notion de confiance envers les bénéficiaires et la temporalité à géométrie variable.

La plasticité de l'intervention est essentielle, notamment par la diversité des endroits dans lesquels cette dernière peut avoir lieu (squats, appartement, bistrot, etc.) et la panoplie vertigineuse de réponses que le TSHM peut apporter aux thématiques/problématiques rencontrées. La

proximité et l'accessibilité du TSHM sont une particularité et une caractéristique de l'intervention hors murs et permettent une relation différente et complémentaire que celle offerte par le travail social dit « traditionnel ».

De plus le TSHM peut endosser plusieurs rôles dans cet axe individuel : facilitateur, interface et tiers-liant afin de jeter des ponts entre les personnes qu'il accompagne et la société dans son sens large (professionnels, politiques, citoyens lambda, etc.). Ces rôles sont dictés par la nature de la demande des usagers.

La demande se situe à deux niveaux, ce que Soulet⁷ a appelé « l'activité à double palier ». Derrière la simple demande de faire un dossier de candidature, par exemple, peut se cacher une demande socio-éducative plus profonde. C'est donc la réponse à la première demande qui va permettre à la seconde d'émerger par l'entremise notamment de l'augmentation d'un capital crédibilité et d'un capital confiance du bénéficiaire envers l'intervenant. De plus il est à souligner que la demande peut rapidement évoluer en plusieurs demandes avec des thématiques aussi diverses qu'hétéroclites allant d'un problème relationnel avec son patron à une problématique de dépendance passant par un abus sexuel.

Les outils utilisés par les professionnels sont simples, mais leurs articulations et leurs applications dans le terrain restent néanmoins complexes. En effet, il est aisé de dire que l'intervenant applique l'attitude empathique, par exemple, mais de là à la mettre correctement en place dans le terrain, il y a un facteur temps important pour l'acquisition, l'expérimentation et l'appropriation d'un tel outil.

In fine, cet axe montre comment par le biais d'une action individuelle il y a concomitance avec les autres axes. En effet, lorsque l'intervenant fait une action individuelle, il peut la lier à une action collective plus large tout en observant ce qui se passe tant d'un point de vue individuel pour le bénéficiaire que collectif pour l'ensemble des personnes présentes. En d'autres termes, ces trois dimensions nous font prendre conscience de l'intrication et de la complexité que revêt cet axe et montre comment ce dernier ne peut pas être détaché de l'ensemble des axes, sans entacher, voire entraver l'intervention elle-même.

⁷ Soulet, M.H. (1997). *Petit précis de grammaire indigène du travail social*. Fribourg : Édition Universitaire Fribourg Suisse. p.59

Petit traité d’apprivoisement... Ou pas !

Dans ce récit, vous découvrirez l’importance de l’observation, du temps nécessaire à l’établissement de la relation, ainsi que de la remise en question dans l’exercice de la fonction de TSHM.

Ici, la travailleuse sociale hors murs nous expose les principes de travail qui sous-tendent son intervention. Il s’agit de renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance, ainsi que d’être disponible et accessible « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion.

Le sens de son action est d’aller vers un groupe de jeunes pour créer un lien de confiance avec eux. Elle va également faire de nombreuses observations afin d’améliorer sa compréhension des réalités du terrain et du groupe de jeunes concerné. Ces observations sont décrites dans le référentiel comme des axes d’intervention. Il s’agit de l’observation de l’espace public, de l’observation individuelle ou encore de l’observation de groupe.

Dans son récit, la TSHM ainsi que son collègue utilisent comme action support, l’ouverture d’une salle de sport afin de provoquer les rencontres, notamment avec le groupe de jeunes.

La TSHM et son collègue mobilisent divers moyens dans cette situation. Afin d’être au courant de la situation, ils sont en contact régulier avec la population et avec le réseau. Ainsi, certaines informations permettront aux TSHM d’orienter ou de réorienter leur intervention et d’affiner leur analyse. Ils vont également mettre leurs observations en commun au sein de l’équipe afin de croiser leurs regards et développer leur objectivité afin de multiplier leurs perspectives d’analyse. De plus, une observation permanente est indispensable au vu des réalités de ce terrain en constante mouvance.

Dans ce texte, la TSHM met particulièrement en évidence l’importance du temps dans la création du lien de confiance. Il lui est nécessaire de prendre en compte le rythme des jeunes, d’ajuster son pas et de ne pas précipiter la relation. Pour ce faire, elle nous partage ses questionnements et ses remises en question, elle prend conscience de son ressenti et de ses interrogations afin d’affiner son analyse de la situation.

Depuis septembre, les jeunes majeurs⁸ d'une des communes où nous intervenons en tant que travailleurs sociaux hors murs ont laissé leur place sur les marches de la maison de quartier. Plus organisés, plus matures, nous les avons accompagnés dans les démarches (auprès de la mairie notamment) pour qu'ils puissent se monter en association et occuper leur propre local en autogestion.

Alors, les plus jeunes se sont manifestés. Presque invisibles jusqu'alors, cachés dans les recoins de la commune, ils occupent désormais la place laissée vacante par les grands. Pour nous, les hors murs, c'est l'occasion de nouvelles rencontres, la probabilité d'une histoire commune qui démarre. Entrer en contact avec le groupe, commencer à cerner les personnalités, observer les interactions entre eux et nous. Nous apprivoiser les uns les autres.

Voilà, les bases théoriques sont posées, elles semblent plutôt simples ! Mais je souhaite surtout vous faire partager mes intentions et mes ressentis à propos de ce groupe de plus jeunes, puis mon cheminement et les questionnements d'une travailleuse sociale face aux comportements fuyants de deux jeunes filles de ce nouveau groupe.

Je fais donc la connaissance de cette quinzaine d'adolescents de treize à quinze ans, petit à petit, depuis plusieurs mois.

Pour faciliter la relation et les premiers contacts entre les plus jeunes et nous, nous avons choisi comme outil de médiation, l'ouverture d'une salle de sport chaque vendredi soir de 18 à 22 heures. C'est un moment important pour les jeunes de la commune. Ouverte depuis cinq ans, elle marque le rituel du début de weekend. Ils viennent toujours en nombre. Nous avons également réfléchi à l'accueil que nous souhaitons offrir. Un moniteur vient animer la salle (proposer des matches de foot, etc.), alors que nous nous occupons de circuler entre les différents lieux investis par les jeunes (extérieur, salle de sport, maison de quartier). C'est dans ces interstices, entre deux lieux, deux activités, que s'ancre notre intervention. Nos premières observations et nos premiers véritables contacts se sont faits à ce moment-là.

⁸ L'ensemble des récits présentés dans cet ouvrage sont basés sur des situations réelles de la pratique professionnelle. Cependant, les auteurs ont pris garde à respecter l'anonymat des personnes en brouillant quelques éléments et en utilisant des noms fictifs.

En ce qui concerne cette petite bande, de ma place de TSHM, il me faut un peu de temps pour appréhender leurs comportements, analyser et canaliser mes aprioris. Ils paraissent fonctionner en se coupant du monde qui les entoure tout en utilisant les espaces comme une agora. Sans véritable pudeur dans leur fonctionnement, ils se regardent, se parlent et surtout se touchent beaucoup. On se croirait parfois devant des scènes de télé-réalité. À leurs yeux, seul leur groupe semble exister. Les adultes qui les entourent sont-ils virtuels, effrayants, ennuyeux, difficiles à approcher, si loin d'eux ? Il ne semble pas non plus y avoir de couple attiré, mais plutôt des jeux du chat et de la souris. Les souris seraient représentées par deux jeunes filles de 15 ans, et les chats, une dizaine de garçons.

Comme souvent, le lien se crée d'abord avec un noyau dur. Celui-ci est constitué de cinq jeunes garçons. Ils s'ouvrent à notre présence un peu plus chaque vendredi soir. Nous commençons par prendre corps à leurs yeux en nous évertuant à les saluer un par un en arrivant. Puis nous engageons la conversation sur nos observations du moment. Et ainsi, par petites touches, les liens se créent. C'est ce qui s'est passé avec la plupart des garçons du groupe. Puis ce noyau s'est tranquillement étoffé, les plus timides restés en retrait se rapprochent, les plus méfiants font des va-et-vient. Nous restons attentifs aux demandes explicites et implicites.

Après plusieurs mois de ce fonctionnement ritualisé, ils osent formuler des envies de partage avec les adultes que nous sommes ! Ils ouvrent un peu leur huis clos, viennent spontanément nous parler du divorce de leurs parents, des premières consommations de produit... Nous sentons qu'ils viennent chercher des réponses ou vérifier nos positions. Certains ont créé ce lien avec nous, d'autres avec les moniteurs, selon les affinités.

Voilà pour le « bon » déroulement et l'appropriation des petits nouveaux, si tant est qu'il y ait un bon et/ou un mauvais déroulement !

Mais mes interrogations et mes doutes se dirigent vers les deux jeunes filles brièvement évoquées en début de récit.

Flash Back :

Revenons donc tout au début, avant la décision de rentrer en contact avec ce groupe de plus jeunes.

Pour ma part, j'en ai entendu parler par une habitante du village avant d'avoir pu mettre un visage sur leurs comportements.

— Habitante : « Que faites-vous pour vous occuper de ces filles ? Elles se cachent avec les garçons, va savoir ce qu'elles font ? ».

— Fille TSHM (pas trop féministe, mais quand même, faut pas déconner) en son for intérieur : « Pourquoi qu'est-ce qu'elles font ? Et les gars alors ? »

Puis les policiers et les animateurs nous confirment des actes délicieux, des comportements incivils suivis de rencontres avec la mairie, les parents et des tentatives d'arrangements.

Lors d'une présence de rue, mon collègue et l'un de nos moniteurs recueillent d'un voisin excédé des paroles très violentes, au sujet des agissements d'une des jeunes filles.

— « Mais que font les hors murs ? » Ha ben ça alors, cette fois c'est moi qui me pose la question. Pourquoi ne sommes-nous pas en lien avec ces jeunes filles ?

Sur le secteur rural de plusieurs communes, qui nous est imparti, il nous arrive régulièrement de concentrer notre intervention sur trois communes ou trois groupes de jeunes avec qui nous sommes en projet.

Je me rassure en me disant que : ceci explique cela ! Trop occupés, trop éparpillés entre plusieurs communes, il nous faut alors relever la tête afin d'écouter ce qui se passe ailleurs, revoir nos priorités, et cela, en permanence.

C'est avec cette nouvelle priorité que nous décidons avec mon collègue de nous concentrer sur ce groupe. Nous nous mettons en quête de les rencontrer. Les mercredis après-midi et les vendredis soirs. Nous faisons « de la rue », posons notre camping-car sur la commune (ce camping-car est notre outil de visibilité pour aller à la rencontre des jeunes, mais c'est une autre histoire...).

Alors, chaque vendredi en allant à leur rencontre, je me rends disponible. C'est une intention, aujourd'hui : réflexe. Mais avant qu'elle ne devienne « réflexe », c'est une intention que j'ai pensée, mise en conscience, dans certains de mes écrits.

Être disponible, pour moi, cela signifie disponible à l'imprévu, au moment, à ce que je vais vivre, ou pas, avec eux. M'adapter aux occasions, ressentir les ambiances, faciliter la parole si besoin. Mais ne surtout ne pas forcer les choses, ne pas être intrusive. Pour cela j'ai besoin de mon équipe, mais aussi de mes partenaires (dans ce cas les animateurs de la maison de quartier) pour partager ensemble nos ressentis, adapter nos interventions.

Mais voilà, si cette approche fonctionne avec les garçons, les deux jeunes filles que nous avons maintenant identifiées, restent très distantes. L'une d'elles accorde de l'attention à l'un de nos moniteurs, jouant de son charme. Mais la seconde reste loin de nous. Elle répond à nos bonjours, mais quitte précipitamment l'endroit où elle se trouve dès la fin des usages de politesse. Pourtant elles appellent notre attention (comme le reste du groupe d'ailleurs) par des actes voyants. Un vendredi, elles s'alcoolisent et se montrent sur la place publique du village sans complexes. Les filles poussent plus loin les provocations, elles fument dans la salle de sport, s'enferment dans les vestiaires avec plusieurs garçons.... Nous remettons le cadre, elles acceptent les remarques, mais restent inexorablement fermées..... à ?

Avoir posé un cadre clair nous rapproche des garçons, mais les filles restent fuyantes.

Implicitement, nous percevons que les animateurs du centre aimeraient bien que notre intervention soit plus prégnante et que nous réussissions ce pour quoi nous sommes embauchés : **CRÉER DU LIEN !!!** Mettre en place un suivi individuel, familial.

Mais là, ça ne prend pas. Pourtant, sans vouloir nous cacher derrière la non-intrusion, le non-mandat, la confidentialité, nous ne pouvons ni ne voulons forcer la relation. Nous supposons pourtant qu'elles sont dans des conduites à risque au niveau de leur sexualité. Nous savons aussi qu'elles vivent des relations conflictuelles et complexes au sein de leur famille, comme d'autres garçons du groupe d'ailleurs.

Ont-elles encore besoin de temps pour nous cerner ? L'inquiétude et la sidération dont nous font part les gens du village sont-elles incarnées tout entière dans nos présences qu'elles vivent comme trop intrusives ?

Quant à moi, je ne vis pas ce manque de lien comme un échec, mais plutôt comme un questionnement sur notre rôle, notre place de travailleurs sociaux hors murs dans ces petits villages où tout le monde connaît tout le monde.

Comment rester dans la justesse ? Comment appréhender le besoin des jeunes et prendre de la distance envers les diverses pressions vécues ? Celles des politiques avec besoins de résultats visibles et rapides, celles plus douces de nos collègues animateurs : « ils ne font pas mieux que nous les TSHM !!! », celles que l'on s'impose, etc.

Pour moi, ces questions font partie intégrante de mon travail. Il m'incombe de me les poser et de les partager avec mes collègues. Même et surtout après 15 ans de hors murs. Plus j'avance et moins j'ai de réponses toutes faites. Si ce n'est la volonté d'accompagner les jeunes, les parents au moment opportun et travailler en réseau afin d'éviter la toute-puissance de nos égos d'humains.

À ce jour, pour faire le point sur les observations et ressentis de chacun, nous mettons en place une intervision entre travailleurs sociaux hors murs, avec au centre, le besoin des jeunes et la pertinence de nos interventions respectives. Une lecture systémique de la situation nous donnera sans doute un peu de hauteur et nous permettra je l'espère d'accompagner ces jeunes dans la justesse.

Je suis bien consciente que ce lien si cher aux éducateurs peut être vécu par les jeunes en souffrance comme une violence, une intrusion, une force qui pousse à penser quand on n'en a pas envie, quand on ne s'en sent pas encore capable.

« Le renard se tut et regarda longtemps le Petit Prince :

— *S'il te plaît... apprivoise-moi !* dit-il. »...

— *Que faut-il faire ?* dit le Petit Prince.

— *Il faut être très patient,* répondit le renard. *Tu t'assoiras d'abord un peu loin de moi, comme ça, dans l'herbe. Je te regarderai du coin de l'œil et tu ne diras rien. Le langage est source de malentendus. Mais, chaque jour, tu pourras t'asseoir un peu plus près... »*

Antoine de Saint Exupéry.

Christel TIGROUDJA, FASe, Arve-Lac, Genève

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Absence de mandat nominatif
- Respect de l'anonymat
- Confidentialité
- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Observer la réalité sociale pour :
 - Recueillir et comprendre les besoins sociaux
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Considérant qu'il s'agit d'un processus relationnel

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et des collectivités
 - Des dynamiques à l'œuvre dans l'espace public

Actions support :

- Présence de rue
- Salles de sport

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Effectuer des tournées seul ou en équipe
 - Avoir des contacts privilégiés, avoir accès à la « gazette » du quartier
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Inscrire la relation dans le temps
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
 - Prendre conscience de ses propres ressentis et décoder ses propres émotions
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires
 - Croiser les regards et multiplier les perspectives
- **Engager et adapter l'action**
 - Prévoir l'imprévu – laisser place à l'imprévu
 - Adapter et varier la fréquence des rencontres
 - Travailler en réseau
 - Evaluer la portée de son action.

Soutien à la parentalité

À travers cet exemple, le TSHM montre en pratique comment il articule les principes d'action dans le terrain tels que la non-ingérence, l'écoute « inconditionnelle » et la relation de confiance. Ces principes sont les maîtres mots qui guident une action concertée qui tente de répondre au véritable besoin des jeunes. Des jeunes mis sous pression par un réseau institutionnel dont les préoccupations sont majoritairement d'ordre matériel, alors que leurs problématiques réelles sont davantage relationnelles et liées à leur apprentissage de la responsabilisation.

Ce récit montre bien que ce sont les besoins des jeunes qui doivent être mis en avant, et que les professionnels du réseau institutionnel restent une aide à la décision. Pour ce faire, le TSHM a su développer une conscientisation de la problématique au niveau des jeunes, mais surtout au niveau du réseau. Il s'est positionné comme une ressource, mais a également relevé les ressources et compétences du couple concerné. Il a défendu jusqu'au bout les intérêts d'un public déjà fortement précarisé.

Dans le cadre de l'accompagnement des jeunes, plusieurs sujets sont traités en parallèle, comme la parentalité, la naissance, l'aide et le maintien au logement, ainsi que l'apprentissage de la vie en famille ou encore l'insertion socioprofessionnelle. Cette pluralité met bien en lumière la complexité qui sous-tend une demande.

Les outils mobilisés dans cette situation sont simples, mais très difficiles à mettre en pratique. Il s'agit d'écouter ce que dit et souhaite vraiment la personne pour sa vie, dans une attitude empathique, sans extrapoler ses propres peurs, ses propres expériences ou encore sans revêtir le rôle de porte-parole d'une société voulant limiter les problématiques en prenant les décisions à la place des personnes concernées.

Le travail en réseau exposé ici met en lumière la pertinence d'avoir des regards croisés multidisciplinaires. Il montre également les limites d'actions ou de réflexions de certains réseaux qui peuvent mettre en péril des situations précaires. Le TSHM dérange, bouscule, défend et prend parti pour les jeunes au regard des possibles de ces derniers.

C'est l'histoire de Jonas, un jeune homme d'à peine 18 ans avec qui j'ai créé un lien devant la gare. Il consomme beaucoup d'alcool et de cannabis ou peut-être autre chose. Au fil du temps, je découvre que sa situation est connue du réseau, car il a commis quelques petits délits, bagarres, etc. Il veut trouver un travail, ou une formation, mais il sait que c'est difficile pour lui de tenir un rythme, d'être fiable. Un jour, il me présente sa copine, une jeune demoiselle d'un peu plus de 15 ans.

Quelque temps plus tard, Jonas vient nous voir⁹ pour nous expliquer que sa copine est enceinte. Il est partagé entre de gros soucis et un sentiment de fierté, de joie. Il s'ensuit une discussion avec lui, mais aussi avec sa copine à propos des différents scénarios envisageables. La future maman, Justine, a pris sa décision, elle veut garder l'enfant.

La force de notre équipe avant de mobiliser le réseau, fut de leur laisser une chance de profiter de cette occasion pour construire quelque chose autour de l'enfant à venir. En mobilisant le réseau autour de la situation, nous constatons avec le recul, que les organismes « payeurs » ont été peu soutenant, ne croyant pas trop à l'avenir du couple et de cette future famille. Par exemple, le souci principal du réseau lors d'une rencontre autour de cette situation « d'un gars qui consomme et d'une future maman de 16 ans » était de savoir quel organisme allait payer l'appartement ! Notre équipe s'est attelée à remettre les priorités à leur place, mettre en lumière le décalage qu'il y avait entre la perception des professionnels du réseau et la réalité de ce couple. Justine et Jonas ont ainsi pu commencer à croire en un futur possible ensemble. Notre équipe a été le moteur positif du réseau. Le fait de dire à leur place au sein du réseau institutionnel que c'était possible a donné espoir au jeune couple. Nous avons également su leur laisser la liberté, à un moment, de s'approprier leur histoire, leur enfant, leur nouveau statut de famille.

Nous avons eu la chance inespérée de trouver un appartement, ce qui symbolisait un avenir possible pour cette nouvelle famille. Sans cela, Justine devait suivre sa maman dans une autre ville du canton. Avec cela, elle a pu rester dans la région, avec le soutien de leur famille et avec le soutien du réseau, notre équipe d'abord, et la fondation Profa, le Service de Protection de la Jeunesse, ou encore le centre social, entre

⁹ Nous est ici employé, car au vu de la délicate situation, nous avons jugé plus confortable de travailler en équipe. Une situation qui aurait pu également mal se passer et qu'il est plus facile de porter à plusieurs.

autres. La suite de notre travail fut un soutien régulier et permanent dans toutes les démarches qui entourent le projet de fonder une famille.

En croyant en son projet, Jonas a ainsi pu retrouver une place au sein de sa propre famille qui s'est également mobilisée autour de cet enfant. Avant, ils avaient perdu espoir... Aujourd'hui, Justine et Jonas sont toujours ensemble, ils ont eu un deuxième enfant. Jonas termine une formation pratique de paysagiste. Justine envisage de faire elle aussi une formation. Certes, les difficultés demeurent, mais lorsque je croise cette petite famille en ville, ou quand je vois Jonas en train de pêcher tranquillement au bord du lac, je ne peux m'empêcher de sourire en pensant au chemin parcouru, aux embûches traversées, mais aussi aux joies partagées.

Nicolas DELAVY, Ginkgo, Vevey, Vaud

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion
- Non-ingérence

Sens de l'action :

- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Traiter la demande avec l'accord et la volonté de la personne
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même
- Défendre les intérêts d'une population spécifique

Axes d'intervention :

- L'accompagnement socio-éducatif dans les domaines :
 - De l'aide au logement
 - Des événements de la vie
 - Du soutien à la parentalité
- La mise en réseau des personnes

Actions support :

- Entretiens
- Réunions de réseau, concertation

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Écouter avec empathie et attention
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Confronter la personne, déranger, oser dire
 - Évaluer le niveau d'autonomie des personnes
 - Différencier les priorités de la personne concernée des siennes
- **Engager et adapter l'action**
 - Être crédible auprès des personnes et du réseau
 - Être un facilitateur
 - Travailler en réseau.

Désendettement et/ou soutien administratif

Cette situation relève l'importance de l'articulation des principes de travail ainsi que l'essentialité d'entrer en résonance avec le rythme de la personne. Une phase d'apprivoisement est mise en exergue, dans une dynamique de double palier, c'est-à-dire que lors de la création du lien, il y a une période de latence durant laquelle on apprend à se connaître, à se découvrir et à se faire confiance. Puis très vite, une fois la relation de confiance établie, la « vraie » demande peut émerger. Dans ce récit, la notion de personne ressource est bien soulignée. Il en est de même avec la conscientisation par le professionnel de la problématique du jeune.

Le TSHM prend une position d'entre-deux, d'interface et de relais entre le jeune et les services d'aides traditionnels. Il va faire un bout de démarche avec le jeune, afin de développer une relation de confiance, puis il relayera, dans un deuxième temps, ce dernier dans le service spécialisé approprié.

La notion de généraliste polyvalent prend ici tout son sens. Le TSHM est un « touche-à-tout » polyvalent du domaine social, passant durant une même journée à des problématiques de consommations de produits illicites, à des difficultés familiales ou collectives à de la gestion administrative et financière.

Même dans un accompagnement au niveau de la gestion administrative, les prérequis de l'accompagnement socio-éducatifs sont similaires (relation de confiance), ainsi que les moyens et outils utilisés. La posture du TSHM est primordiale dans cet exemple, il facilite la rencontre entre le jeune et le monde administratif. C'est une éducation à la société dans une visée citoyenne.

Un des freins à l'insertion professionnelle, et dans la société en général, est l'endettement. Nos jeunes savent qu'une inscription à l'office des poursuites, aussi minime soit-elle, ferme la plupart des portes, l'accès à un logement en priorité. Ils savent également qu'une fois un apprentissage trouvé, la formation réussie et un salaire décent perçu, celui-ci sera ponctionné à la source par l'office des poursuites. Ils se disent : « à quoi bon faire tout cela pour se retrouver avec un emploi à plein temps et moins que le minimum vital pour vivre » ?

C'est le cas de Julio, un jeune homme originaire d'Amérique du Sud. Je le connais depuis quelques mois maintenant. Après plusieurs discussions sur son rapport à l'administratif, il accepte de lever un coin du voile sur ce monde qu'il refuse ou n'ose pas appréhender. Il arrive dans mon bureau avec deux sacs en papier pleins et une boîte à chaussures remplie de lettres non ouvertes depuis plus de trois ans.

Nous nous installons l'un en face de l'autre de chaque côté de la table du bureau et commençons à puiser dans le tas et à en extraire des montagnes d'enveloppes pour les ouvrir... Une lettre après l'autre, nous parcourons trois ans de courriers administratifs, mais surtout trois ans de vie. Un moment particulier et fort, où soucis et éclats de rire se sont succédés sans discontinuer ! Ce moment est particulier, car Julio se trouve livré à nu. Il me fait grande confiance en m'associant à ce moment. Tout y passe et tout est discuté : les rappels, les commandements de payer, les avis de saisie, les actes de défauts de biens, mais aussi les contraventions ou autres décisions de tribunal, les commandes par correspondance, les différents abonnements de téléphone ou de fitness, tout prête à diverses émotions. Julio, par protection le plus souvent, se dit détaché de tout ce « cirque » administratif, dont il se sent exclu, mais aussi victime.

Nous avons passé plus de trois après-midis à trier, jeter, classer, etc. Après avoir fait un état des lieux, il s'est avéré que le montant n'était pas si important que cela et qu'un désendettement en deux ans était tout à fait envisageable. En effet, il est déconseillé de faire un plan de désendettement sur une durée de plus de deux-trois ans, car la personne risque de se décourager. Je lui ai offert un classeur avec des séparations, montré comment classer les différents courriers, comment payer par e-banking ou avec « le carnet jaune » de la Poste.

Cette situation a également permis de faire le nécessaire auprès de la justice, évitant ainsi des jours d'arrêt fermes uniquement parce que la justice n'avait pas de réponse de la part de Julio. Il a pu, avec mon aide, s'expliquer par lettre et s'est dit drôlement soulagé d'avoir pu le faire. La société fonctionne sur des évidences : pourtant savoir gérer l'argent n'est pas donné à tout le monde. Si l'on n'a pas appris au sein de sa famille, pour diverses raisons, on le paie très cher. Je l'ai ensuite dirigé vers Caritas, qui propose une personne spécialisée dans le désendettement et dispense des cours ciblés sur la gestion administrative. Cette manière de fonctionner arrange tout le monde, le service de désendettement surchargé qui est très content de mon « défrichage » initial,

mais surtout, le jeune qui ose aller rencontrer un tel service avec un seul classeur et une idée plus ou moins claire de sa situation financière.

Dans ce cas précis, le jeune n'est jamais allé à Caritas. Il m'a dit vouloir d'abord trouver un travail pour ensuite rembourser ses dettes. C'est un choix qu'il a pu faire en pleine connaissance de cause.

Nicolas DELAVY, Ginkgo, Vevey, Vaud

Principes de travail :

- Non-ingérence
- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même

Axes d'intervention :

- L'accompagnement socio-éducatif dans les domaines :
 - Du soutien administratif
 - Du désendettement
- La mise en réseau des personnes

Actions support :

- Entretiens

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Différencier les priorités de la personne concernée des siennes
- **Engager et adapter l'action**
 - Être crédible auprès des personnes et du réseau
 - Être un facilitateur
 - Anticiper le décalage entre le temps du professionnel et celui de la personne
 - Travailler en réseau.

Santé, conseils VIH/IST, soin de soi

Être disponible et accessible sans seuil, sans condition, sans enjeux et sans exclusion, voici l'un des principes de travail mis en évidence dans ce récit. Nous y trouvons également les principes de libre adhésion et l'importance de renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance.

Au fil du temps et des rencontres, le TSHM donne pour sens à son action : la création d'un lien de confiance avec Jacob, un jeune artiste de rue, puis, il va travailler à l'émergence de sa demande, notamment en lui permettant de prendre conscience de sa propre situation.

Au travers de diverses actions (présence dans l'espace public, orientation, informations, conseils, aiguillage, accompagnement socio-éducatif concernant la santé et le soutien administratif, mise en réseau et observation individuelle), le TSHM accroît la confiance établie entre eux ainsi que sa crédibilité. Grâce à quelques « ficelles du métier », comme l'humour, le fait de prendre en compte le rythme de Jacob et d'ajuster son pas par le biais de l'écoute et d'une posture empathique, le TSHM va accompagner ce jeune pour qu'il identifie les changements qu'il souhaite effectuer dans sa vie. Ce dernier pourra, par la suite, formuler une demande qui débouchera, ici, sur une mise en réseau. Dans ce travail de réseau, le TSHM décrit son intervention comme une traduction. Il prend le rôle de « tiers liant », de facilitateur, de traducteur.

Dans son récit, le TSHM met en évidence l'importance de la création de liens de confiance solides qui puissent permettre de construire un espace de liberté de parole pour laisser la personne se raconter dans sa réalité. Au fil des interventions, il s'agit de mobiliser les ressources de la personne afin de lui permettre de retrouver dignité et estime de soi.

Je travaille pour une fondation ayant pour mission de venir en aide aux personnes touchées directement ou indirectement par des problèmes d'addiction ou d'autres difficultés sociales. Elle dispose d'un centre d'accueil parmi les quatre centres d'accueil à bas seuil d'accessibilité du canton. Cette notion de « bas seuil d'accessibilité » renvoie au mandat institutionnel de réduction des risques (RDR). La RDR est un des quatre piliers de la politique suisse en matière de drogues, de même que la

répression/régulation du marché, la prévention et la thérapie. Ces piliers ne sont pas cloisonnés, mais bien complémentaires, et certes ma pratique professionnelle s'inscrit dans la RDR, mais elle ne signifiera pas pour autant de ne pas prodiguer divers conseils relevant de la prévention. Il est difficilement concevable de travailler en RDR sans tenter d'amener le public rencontré à une démarche relevant des soins de base. Pour des raisons de déontologie néanmoins, ma pratique de travailleur social se démarque de toute démarche sécuritaire ou répressive.

La RDR est un principe pragmatique avant tout. Professionnels de la santé ou du social, nous ne pouvons imposer des choix à un consommateur de produits psychotropes, et nous ne pouvons le juger ou le blâmer pour cela. De plus, une démarche thérapeutique a davantage de chances d'être efficace quand elle est l'initiative du consommateur que quand ce type de démarche lui est imposé. Or, la personne ne pourra songer opérer un changement que si elle est en vie, c'est pourquoi nos interventions consistent surtout à rendre attentifs les usagers de substances psychotropes aux risques potentiellement mortels qu'ils encourent. Une traduction de cette posture professionnelle est donc d'accueillir et de rencontrer le public en s'adaptant à leurs difficultés et en respectant autrui quel que soit le stade « où il en est ».

Ma pratique professionnelle comporte un pourcentage de temps de permanence dans le centre d'accueil, mais également un pourcentage sur l'extérieur en tant que travailleur social hors murs. Cet aspect de mon travail a pour but d'offrir les prestations de l'institution aux gens qui ne peuvent ou ne souhaitent pas fréquenter le centre d'accueil. Cette activité se fait dans le cadre du respect de la charte nationale du TSHM. Elle se démarque de toute pratique sécuritaire ou répressive, se fait dans le respect de la libre adhésion du public rencontré sur l'extérieur, et a pour essence de rencontrer les gens dans leur milieu de vie, que l'on parle de l'espace public ou d'espaces plus confinés ou privés. En ce sens, l'optique de travail du TSHM et de la RDR se rejoignent, et je définirais ma pratique par la rencontre avec mon public *là où il (en) est*.

Cette introduction faite, je vous expose la situation de Jacob. Elle me semble intéressante vu qu'il est venu à fréquenter le centre d'accueil par le biais d'une approche sur l'extérieur. Jacob est un artiste de rue dont j'avais pu voir quelques performances quelques années auparavant, dans une autre région, alors que je ne travaillais pas encore comme

TSHM, et sans que nous ne nous connaissions davantage. A dire vrai, je me rappelais de lui, mais il ne se souvenait absolument pas de moi. Le hasard a voulu que nos chemins se rencontrent à nouveau, et l'évocation de ces quelques souvenirs me permit de faire connaissance et créer un premier lien, qui se solidifiera dans le temps. J'expliquais à Jacob les tenants et aboutissants de ma mission professionnelle et lui présentais le centre d'accueil qu'il commença à fréquenter. Il y trouva un certain nombre de ressources qui pouvaient lui manquer, que l'on parle d'aspects matériels et pratiques (hygiène et alimentation) ou d'aspects moins concrets, mais non moins négligeables tel qu'un espace communautaire permettant d'échapper à la solitude, d'échanger avec d'autres usagers du centre et d'y tisser des liens sociaux.

Le travail sur l'extérieur avec la casquette du TSHM est intéressant dans cet exemple, en ce sens qu'il m'a permis de mieux percer la « parure » arborée par Jacob dans un premier temps. En effet, il se présente toujours sous une identité de soi très joviale, souriante et positive. Sans moquerie, je me le représente dans un costume de clown. A force de temps et de patience, de par de multiples moments informels d'humour et d'anecdotes, et sans doute non sans un minimum de crédibilité dans mes interventions, j'ai pu progressivement gagner la confiance de Jacob, qui se livrait peu à peu davantage sur les problèmes qu'il pouvait rencontrer. Ainsi, ce processus a permis de mettre en évidence une difficulté, puis faire émerger une demande, et même clarifier cette dernière ultérieurement. Il a évoqué sa consommation d'alcool, devenue plus fréquente et importante au fil des jours – dans son récit davantage que dans les faits – et à laquelle venait s'ajouter une consommation quotidienne de cocaïne par injection intraveineuse.

L'optique de la RDR voulait avant tout le laisser se déterminer sur sa consommation en le rendant simplement attentif à la nécessité d'utiliser du matériel stérile et à usage unique, sans le partager avec d'autres consommateurs au vu des risques de contagion de maladies transmissibles, les hépatites et VIH notamment. De même, un travail de sensibilisation et de prévention était important pour permettre à Jacob de faire les choix lui semblant les plus opportuns : le rendre attentif aux risques spécifiques liés aux différents modes d'auto-administration du produit, à ceux inhérents aux différentes substances et à leur(s) mélange(s), ainsi qu'aux comportements à risques potentiellement associés à ces pratiques, telles que des relations non protégées, par exemple. Une

attention toute particulière était aussi posée quant à la récupération et l'échange du matériel.

Au fil des entretiens dans son milieu de vie, Jacob a pu exprimer le besoin de réfléchir sur ses consommations, évoquant même parfois le souhait de les interrompre et de se sevrer. Selon la demande exprimée, et non sans avoir conduit une « investigation » préalable de cette demande sur la base d'une certaine légitimité acquise avec le temps, mon rôle de TSHM a été celui de tiers liant entre Jacob et le réseau de soins. Ceci, par le biais d'un soutien dans diverses démarches administratives, de l'orientation vers les structures et les ressources à disposition, d'un accompagnement et d'une « traduction » des différentes réunions avec le réseau de professionnels.

Depuis, la situation de Jacob a connu des phases diverses. Néanmoins, un suivi de base adapté à sa situation a pu être mis sur pied. Il a pu contracter une assurance pour couvrir ses frais médicaux, et il est suivi par un médecin généraliste spécialisé dans les problématiques d'addiction.

Il serait naïf d'imaginer tout ce processus comme linéaire et féérique. Les problématiques liées à la consommation de substances psychotropes, légales ou non, sont généralement complexes et admettent d'importants changements dans la dynamique du consommateur. Tout l'art du TSHM dans ce contexte est de ne pas imposer ses propres attentes à son public, et de savoir suivre le rythme de ce dernier. Un lien de confiance solide permettra de construire un espace de liberté de parole pour laisser la personne se raconter dans sa réalité. Il appartiendra au travailleur de rue de saisir les occasions de l'orienter dans son discours pour mieux en souligner les contradictions. Ainsi, le travail de sape du TSHM peut permettre de faire émerger une tension ambivalente entre le souhait de maintenir ou de modifier son comportement.

L'idée de ce récit n'est pas de s'étendre sur la problématique de Jacob à proprement parler, mais bien de mettre en évidence le rôle du TSHM dans cette relation. Lors d'une formation académique, un psychiatre affirmait que le professionnel de la santé se devait d'être professionnel avant tout, et que c'était bien là l'essentiel que venaient chercher ses patients dans son cabinet, la réussite de leur projet important bien davantage que la sympathie ou la capacité d'empathie du thérapeute. Sans remettre en question son propos, il est intéressant de constater que ce dernier n'en venait pas moins d'un thérapeute installé dans son

milieu professionnel, le cabinet, vers qui l'on va avec une demande, si non aboutie, du moins entamée. L'optique du TSHM étant à l'inverse d'aller à la rencontre de son public dans son milieu de vie, ces trois dimensions deviennent fondamentales dans son action. De par sa sympathie et son humour, de par sa sensibilité et sa compréhension empathique de la situation, de par son professionnalisme et la pertinence de ses interventions, le TSHM a pour but la création d'un lien de confiance durable et d'un espace de liberté (de parole, notamment) à même de permettre à son public de mobiliser ses propres ressources pour accéder à une part de dignité et d'estime de soi, et donc pour tendre à son autonomie et au maintien de sa capacité d'autodétermination.

Gonzalo PEREZ, Fondation AACTS, Vevey, Vaud

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Être le « tiers-liant » en individuel et collectif
- Développer la conscientisation
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes
- L'accompagnement socio-éducatif dans les domaines :
 - Du soutien administratif
 - De la santé
- La mise en réseau des personnes

Actions support :

- Entretiens
- Réunions de réseau, concertation

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Inscrire la relation dans le temps
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Écouter avec empathie et attention
 - Rechercher la parole, délier la parole
 - Pratiquer l'humour et la dérision
- **Engager et adapter l'action**
 - Être crédible auprès des personnes et du réseau
 - Être un facilitateur
 - Accompagner vers le réseau.

Soutien familial : compte rendu du soutien à Sofia

À travers sa lettre adressée au service de protection de la jeunesse et des adultes, le TSHM met en lumière l'un des principes de travail relevé dans ce référentiel : le TSHM est un généraliste polyvalent. Les thématiques abordées sont extrêmement variées, tout comme les axes d'intervention qui passent de l'accompagnement socio-éducatif individuel, au soutien familial au travers des entretiens de famille, en passant par des mises en réseau, ainsi que par l'observation individuelle et le fait de communiquer les observations à des acteurs différenciés.

C'est en s'appuyant sur des actions concrètes, telles que le passage dans les classes, la rencontre et la discussion avec des élèves autour d'une thématique, que le TSHM se rend accessible auprès des jeunes de cette école. Dans cet exemple, le TSHM va ainsi faire la connaissance d'une jeune fille, Sofia, à qui il va pouvoir proposer son soutien. De cette rencontre vont ensuite découler d'autres actions concrètes, telles que des entretiens avec la jeune fille et sa mère, ou encore des réunions de réseau.

Le TSHM identifie les moyens qu'il a mis en œuvre dans cette situation. Il s'agit de l'écoute, du non-jugement, du soutien à l'expression et de l'analyse de situation. Le TSHM est attentif à être inclus dans la famille. Il va jouer le rôle de facilitateur et de traducteur dans l'accompagnement individuel ainsi qu'au sein du réseau. Le sens de son action est d'aller vers l'autre, bien sûr, puis de créer un lien de confiance afin d'être une personne de référence pour développer et mobiliser les ressources de Sofia pour qu'elle puisse développer la conscience de sa situation et travailler à la faire évoluer.

Dans cet exemple, le TSHM a bien évidemment demandé l'accord de la jeune et de sa mère avant de transmettre un rapport au réseau. Il est en effet indispensable au TSHM de travailler de manière transparente afin de préserver la confiance établie, mais également afin d'être attentif à ne pas éveiller des attentes exagérées de la part de certaines autorités.

Protection de la jeunesse et des adultes

Madame,

Par la présente, je vous envoie un bref rapport du soutien apporté à Sofia. En remarque liminaire, je tiens tout d'abord à préciser le cadre de ce suivi. Employé par une Fondation œuvrant dans le domaine des dépendances et formé à la thérapie systémique, mes contacts avec la concernée se sont déroulés dans le cadre de mon mandat de travailleur hors murs. Ce mandat consiste à aller à la rencontre des jeunes et de les accueillir à travers des démarches de soutien et de conseils en milieu ouvert. Ce type de suivi plus souple n'engage pas toute la rigueur d'une démarche « intramuros », de tenue de dossier, formulation écrite d'objectifs, évaluation, etc.

C'est donc avec ce mandat que j'ai rencontré Sofia. En effet, fin janvier 2013, je suis intervenu au sein de son école, dans sa classe, pour discuter du thème de la dépendance et des prises de risques auxquels les jeunes sont ou peuvent être confrontés. A la fin de mon intervention, Sofia et une de ses collègues m'ont approché. Suite à cette discussion et les thèmes soulevés, je lui ai offert de poursuivre ce premier échange dans le cadre d'un rendez-vous à la Fondation, ce qu'elle a accepté.

C'est suite à ce premier rendez-vous et en lien aux différents thèmes abordés que la relation actuelle plus suivie s'est établie. Mon offre envers Sofia est de lui proposer un espace d'écoute, d'attention et de non-jugement. Dans ce cadre, elle a trouvé l'espace pour parler d'elle, de ce qu'elle vit et de ce qu'elle souhaite ; offre qui lui convient. Evidemment, c'est aussi un espace de réflexion par rapport aux situations vécues. Je précise l'offre pour bien répéter que je n'ai pas instauré un espace proprement thérapeutique au sens académique du terme.

Cependant, notre expérience à la Fondation montre que d'offrir des espaces de discussion et de réflexion dans un tel cadre protégé, mais souple à des jeunes peut permettre des prises essentielles de conscience, d'inspiration, de développement et de changement. Sofia et moi avons convenu de nous voir environ deux fois par mois bien que le rythme de nos rencontres a toujours pu être négocié en fonction des besoins et de l'emploi du temps de Sofia. Je tiens aussi à informer avoir très rapidement souhaité me présenter à la maman de Sofia afin qu'elle sache qui je suis et en quoi consiste notre travail à la Fondation.

Durant nos rencontres, Sofia a amené de nombreux thèmes qui ont pu être discutés :

Les principaux thèmes abordés sont :

- La nourriture, gestion et difficultés
- La santé
- La famille
- La relation à sa mère
- La relation à son père
- La vie sociale (amis et loisirs)
- L'estime de soi/la perception de soi
- L'école
- Les projets

J'ai donc accompagné Sofia dans ses réflexions, parfois ses difficultés et souvent dans ses états d'âme. En effet, Sofia est une personne sensible et a toujours beaucoup d'émotions à partager. Mon rôle, à travers un rapport de confiance, est surtout de l'écouter et de lui permettre de canaliser toutes ses émotions vécues afin que celles-ci puissent être ressources. Sofia est une personne intelligente qui a de bonnes capacités d'élaboration, de verbalisation et de réflexion.

Cependant, ses émotions et sa sensibilité ont tendance à l'envahir et à l'empêcher d'avoir du plaisir, de passer de bons moments ou d'arriver à ses fins. Verbaliser, comprendre, partager ce que Sofia peut vivre permet dans un premier temps un soulagement pour elle, mais également la construction d'une prise de conscience d'un fonctionnement pas toujours aidant. Ma posture professionnelle avec Sofia vise à lui proposer un cadre, à la mettre dans les meilleures conditions possible afin qu'elle puisse se développer, identifier ses propres solutions ou simplement mieux se comprendre.

Lors de situations plus douloureuses ou plus conflictuelles, j'ai bien évidemment travaillé avec sa maman, soit à ma demande, soit à la sienne. Nous avons fait, par exemple, un entretien de réseau avec son enseignant et le vice-directeur pour régler quelques malentendus entre l'école, Sofia et sa mère. Cet entretien de réseau a eu des effets positifs en termes de communication et de relation facilitées avec l'école et son enseignant.

Un autre thème qui implique sa mère est la santé de Sofia et ce, à deux niveaux. Au niveau de sa santé somatique : le rapport que Sofia

entretient avec la nourriture et des maux de ventre associés. En effet, Sofia souffre souvent de douleurs à l'estomac et entretient un rapport à la nourriture pas toujours simple. Au niveau de sa santé psychique et émotionnelle : le rapport complexe qu'elle peut entretenir avec son père n'est pas facile à vivre pour Sofia, bien qu'elle tienne à maintenir et à renforcer son lien avec son père.

C'est autour de ces deux préoccupations que je vous ai rencontrée, au service de la Protection de la jeunesse et de l'adulte. En effet, à votre demande, nous avons mené ensemble un entretien de réseau avec Sofia et sa maman afin de déterminer si Sofia vit une situation à risque ou si elle pouvait être en danger d'une manière ou d'une autre.

Nous avons donc échangé nos points de vue et il est ressorti pour nous la difficulté de statuer sur ce point, car il nous manque un avis médical au sujet de ses maux de ventre et de son rapport à la nourriture. De plus, il est difficile de bien comprendre la relation que Sofia et son père entretiennent, car autant la maman, que nous-mêmes n'avons pas de contact direct avec lui. Il s'est confirmé qu'il est difficile d'inviter son père à participer à une démarche de type familiale (père-fille).

En conclusion, nous sommes tombés d'accord pour approfondir cette question par le biais d'une expertise et par des analyses médicales plus précises. Cette proposition a été comprise par toutes les personnes présentes comme étant une démarche intéressante bien qu'exigeante et pas facile à vivre (en parlant de l'expertise), notamment de la part de la mère.

En espérant que le présent rapport, attestant de notre convergence de points de vue, réponde à vos attentes, je vous prie, Madame, de recevoir mes plus cordiales salutations.

Tony ROTONDO, Streetnetwork service mobile
du Réseau Contact, Bienne, Berne

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion
- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation

Axes d'intervention :

- L'accompagnement socio-éducatif dans le domaine :
 - Des relations familiales
- La mise en réseau des personnes
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
- L'analyse et la communication des observations à des acteurs différenciés

Actions support :

- Entretiens
- Réunions de réseau, concertation
- Présentation dans les écoles

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Écouter avec empathie et attention
 - Ne pas porter de jugement
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
- **Engager et adapter l'action**
 - Être un facilitateur
 - Accompagner vers le réseau.

Orientation, infos, conseils, aiguillage

Cette situation décrit le suivi individuel d'un jeune en rupture. Le TSHM crée le lien par l'intermédiaire d'un petit job. Même si ce jeune est mis en échec, le TSHM saisit l'opportunité de clarifier sa demande et de lui proposer un suivi individualisé axé sur son orientation professionnelle.

Le TSHM est alors confronté aux limites que lui impose cette situation de rupture et ne voit pas ses actions porter leurs fruits. Toujours dans le respect de la libre adhésion et le souci d'aller vers la personne, le TSHM fait intervenir le réseau pour tenter de stopper le processus d'exclusion engagé dans cette situation. Ceci moins pour trouver des solutions que pour réactiver et interroger le réseau quant à une situation complexe.

De par sa volonté de ne pas exclure, l'action du TSHM a permis de remettre en lien le jeune avec un suivi adapté.

Ce récit concerne un jeune que j'ai rencontré au mois de juillet 2013. Pour faciliter la rédaction et la compréhension du texte, on appellera ce jeune Miguel. Il a 16 ans et j'ai fait sa connaissance dans le cadre du projet « Coup de Pouce » où il devait faire un travail de mise sous pli pour le service de l'administration générale. En effet, les différents services communaux donnent ponctuellement des travaux qui peuvent être effectués par des jeunes contre rémunération.

J'ai rendez-vous avec Miguel le 17 juillet à 14 heures, pour lui expliquer en quoi consiste le travail qui lui sera confié. Je l'ai attendu une bonne demi-heure, en essayant de l'appeler quelquefois. Le jeune reste injoignable et il n'arrivera jamais. Trois jours après, j'ai essayé à nouveau d'appeler Miguel toujours sans succès. Une semaine plus tard, Miguel me téléphone ; il m'explique qu'il était au lieu de rendez-vous le 17 juillet, et qu'il ne m'a pas trouvé. Il m'accuse de ne pas être venu, et de ne pas le prendre au sérieux. Je lui demande de venir à mon bureau afin qu'on puisse en discuter au calme.

Une heure après, je fais enfin la connaissance de Miguel, nous nous étions jusque-là uniquement parlé au téléphone. Lorsqu'on aborde ce rendez-vous manqué, il continue de maintenir qu'il s'était déplacé et qu'il me cherchait. Même si je suis persuadé qu'il n'était pas là, je lui ai

dit qu'on s'était probablement loupé et que ce n'était que « partie remise ». Il me parle ensuite de son besoin de trouver une place d'apprentissage, car il « en a marre de ne rien faire de ses journées ». Nous discutons ensuite de son parcours jusqu'à aujourd'hui. Je constate assez vite que Miguel a de la peine avec les dates. Il est incapable de me dire quand il est arrivé en Suisse (entre 2005 et 2008 ?), ou encore en quelle année il a terminé son cursus scolaire. En discutant avec lui, j'ai l'impression qu'il réfléchit de manière lente. Quand je lui demande s'il a déjà visité des mesures d'insertion, il me dit que non. Mais cinq minutes après, il me dit qu'il est allé au Semestre de motivation (SEMO) l'année dernière... Je me pose de plus en plus de questions, car il me dit qu'il est aussi allé dans une autre mesure de la région lausannoise. Je lui explique qu'on a la possibilité de faire une demande à la Transition 1 (T1), mesure cantonale destinée aux jeunes hors scolarité qui éprouvent des difficultés pour trouver une place d'apprentissage. Je lui explique aussi qu'en faisant une telle demande, j'allais connaître son parcours. Je le mets en garde, car j'avais l'impression qu'il me cachait certaines choses. On décide de se revoir le lendemain pour faire une demande de prestation en ligne. Je lui demande de prendre ses bulletins scolaires, puisqu'il n'était pas capable de me dire quand il a effectué sa dernière année d'école.

Miguel est venu et nous avons fait une demande T1 en ligne. À cette occasion, j'ai pu me rendre compte que son niveau scolaire est très bas. Il m'explique qu'il a de la peine à réfléchir à cause de la boxe ; il a pris trop de coups sur la tête. Il invoque même que son médecin lui a ordonné d'arrêter suite aux trop nombreux coups qu'il a reçus. Une fois la demande de prestation remplie, Miguel retourne à la maison. Je lui donne rendez-vous pour la semaine suivante, en lui expliquant que j'aurais probablement des nouvelles du case manager de la T1, qui centralise les informations pour lui trouver une solution. À peine Miguel parti, le case manager m'appelle et m'explique que la T1 ne peut plus rien faire pour lui. J'apprends qu'il a transité par bon nombre de mesures d'insertion sans succès et qu'il est suivi par le Service de protection de la jeunesse (SPJ) depuis des années. J'apprends également qu'une demande Assurance Invalidité (AI) est en cours, mais qu'on ne peut pas compter sur les parents de Miguel pour suivre les démarches. Je comprends pas mal de choses à ce moment-là ; mon impression que Miguel n'a pas l'esprit très vif se

confirme. De son côté, le case manager de la T1 inquiet, lui aussi, me propose d'en discuter.

Lors de cette entrevue, le case manager m'explique que les parents du jeune ont eu de la peine à accepter de faire des démarches AI pour leur fils. Selon lui, ils imaginaient que Miguel ferait des études universitaires. De plus, les parents ont souvent couvert les absences de leur fils dans les mesures d'insertion où il devait se rendre, en employant des motifs fallacieux. En guise d'exemple, Miguel a manqué pendant plus d'un mois les cours qu'il devait suivre dans une mesure du SPJ. Cette structure se trouve juste à côté du domicile de Miguel et de sa famille. Les parents ont expliqué que toute la famille était au Brésil, leur pays d'origine, durant cette période, ce qui n'était pas vrai. Visiblement, Miguel a pris des drôles d'habitudes pour justifier ses absences, en suivant peut-être l'exemple de ses parents. Pour justifier ses absences, il explique aux professionnels de la structure d'insertion qu'il est venu et qu'il a trouvé porte close. Ceci, alors que le centre était bien ouvert. Je comprends donc pourquoi il continue à me dire qu'il est venu lors de notre premier rendez-vous manqué. Avec le case manager, lui aussi très inquiet, nous pensons qu'il faut faire quelque chose pour Miguel, et ce, d'autant plus, qu'il commence à avoir des problèmes avec la justice, et qu'il semble qu'il ne puisse compter sur aucun adulte. Au final, nous décidons que je relance le SPJ pour exprimer notre inquiétude.

Avant de joindre le SPJ, j'ai appelé Miguel pour lui demander son autorisation et lui en expliquer les raisons. Miguel ne voyait pas de problèmes à ce que j'effectue ces démarches. Lorsque j'ai appelé le SPJ, j'ai appris que l'assistante sociale qui gère le dossier est absente depuis maintenant plusieurs mois. J'ai pu m'entretenir avec la personne qui s'occupe de remplacer les collègues absents, elle ne connaissait pas le dossier. Mais en lisant le contenu, cette personne était aussi d'avis qu'il fallait faire quelque chose. Nous avons décidé de nous voir en compagnie de Miguel, afin de relancer les démarches et lui trouver une solution adaptée. Ensuite, je n'ai plus réussi à le joindre pendant plus d'un mois. Nous avons refixé plusieurs rendez-vous, et j'ai continué à chercher Miguel, même en me rendant à son domicile. Visiblement, il passe le plus clair de son temps à l'extérieur, et je n'ai pas pu compter sur les parents pour retrouver sa trace.

Au début du mois d'octobre, la personne du SPJ m'appelle pour me dire qu'il y a du nouveau dans le dossier. Miguel a de plus en plus

souvent à faire avec la police, et la juge en charge de son dossier a ordonné qu'il soit suivi par un éducateur du tribunal des mineurs, ses délits étant de plus en plus graves. Nous fixons une séance avec l'éducateur du tribunal des mineurs, et essayons tous de joindre Miguel pour qu'il puisse être présent et participer à ce moment d'échanges. Au final, personne n'a pu renseigner Miguel de cette rencontre, même pas ses parents. Finalement, nous avons fait cette séance sans Miguel, afin de passer le témoin à l'éducateur du tribunal des mineurs. Ce dernier a mis plus d'un mois pour entrer en contact avec le jeune et sa famille. L'idée est de poursuivre les démarches auprès de l'AI, afin que Miguel puisse peut-être entreprendre une formation adaptée à ses capacités.

Au final, ce jeune est venu avec une demande simple : trouver une place d'apprentissage. C'est en tentant de l'aiguiller vers des professionnels de l'insertion professionnelle que d'autres problématiques ont émergé. Cette demande en ligne au guichet de la transition 1 a permis de relancer une situation qui était restée figée. Nous avons pu partager cette situation entre professionnels, et finalement, au vu des événements, la transmettre à une personne mandatée par les autorités.

David BURNIER, Ville de Renens, Renens, Vaud

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Informant les personnes que des processus d'observation sont engagés

Axes d'intervention :

- L'accompagnement socio-éducatif dans le domaine :
 - Du suivi socioprofessionnel
- La mise en réseau des personnes
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
- L'analyse et la communication des observations à des acteurs différenciés

Actions support :

- Entretiens
- Réunions de réseau, concertation
- Observations ciblées :
 - Diagnostic individuel, besoins

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Confronter la personne, déranger, oser dire
 - Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires
 - Évaluer le niveau d'autonomie des personnes
- **Engager et adapter l'action**
 - Être un facilitateur.

Accompagnement individuel

Ce récit illustre parfaitement une méthodologie utilisée par un TSHM lors d'un entretien individuel avec un jeune. Le TSHM commence par rappeler les principes fondamentaux qui sous-tendent son action et qui définissent clairement son cadre d'intervention. Il poursuit en montrant comment il catégorise sa pratique de l'entretien en quatre étapes définissant ainsi ce que représente pour lui un guide pratique de l'entretien. Ces quatre étapes se déclinent ainsi : accueil du jeune et clarification de la prestation offerte ; écoute et formulation des besoins, des demandes ; aide à la résolution de problème par une définition des priorités et une identification des ressources et enfin clôture de l'entretien. Cette dernière étape est constituée d'une discussion plus informelle qui vise une ouverture sur d'autres sujets permettant une approche plus globale de la personne en ne se focalisant pas exagérément sur une problématique particulière.

Le TSHM souligne l'importance de l'émergence de la demande. Il rappelle que le lien de confiance est un prérequis à la formulation de la demande. Une demande qui est souvent définie dans une logique de double palier, c'est-à-dire que suite à une demande simple, que nous pourrions considérer comme prétexte, se cache bien souvent une demande plus profonde et complexe, que nous pourrions nommer la « vraie demande ».

Enfin, il rappelle que l'accompagnement nécessite non seulement une connaissance accrue du réseau, mais également une connaissance fine des outils d'écoute comme la reformulation, l'empathie, etc. La prise de recul, par un système de prise de note, est mise en exergue par le TSHM. Cet outil lui permet de calibrer et d'adapter constamment la prestation au regard de l'évolution de la situation.

Je vais aborder la question de l'accompagnement individuel en illustrant les compétences et connaissances tant opérationnelles que professionnelles que j'utilise en qualité de travailleur social hors murs. Avant tout, je tiens à préciser les principes fondamentaux spécifiques à la fonction du TSHM : absence de mandat nominatif ; libre adhésion des publics concernés ; respect de l'anonymat et confidentialité ; travail en réseau en favorisant le partenariat.

En effet, dans le cadre de mon travail, je suis interpellé par des jeunes qui souhaitent me rencontrer individuellement. C'est une suite logique d'une relation de confiance qui s'installe et se renforce avec le temps. Bien entendu, l'accompagnement doit s'adapter aux demandes formulées par le jeune. Pour cela il requiert du TSHM une connaissance des réseaux et réponses sociales.

Dans un premier temps, quand je suis sollicité par un jeune, je fixe avec lui une rencontre pour nous arrêter sur sa situation (quand, où, pourquoi...). Dès le premier rendez-vous, je me charge d'accueillir le jeune afin de le mettre à l'aise en clarifiant ce qu'il peut attendre de cet accompagnement. Je pose avec lui le cadre et le mode d'intervention pour que l'entretien ne parte pas dans tous les sens, car il est fréquent que la demande initiale entraîne une demande bien plus complexe que celle exprimée. Cette étape que je qualifie de « contrat » doit permettre de définir le cadre et les règles, les objectifs et les moyens, le temps imparti et les différentes étapes, ainsi que l'évaluation qui en découle (par un bilan à la fin de chaque rencontre).

Dans un deuxième temps, j'écoute et prends en compte le jeune dans sa réalité du moment. Je l'aide si besoin à formuler une demande claire et précise en partant le plus possible de ses besoins et/ou de ses attentes. Pour ce faire, je questionne, je résume, je reformule, j'encourage en excluant toute forme de rapport de force et de jugement. Je m'efforce d'adopter une attitude bienveillante en faisant preuve d'empathie envers la personne que j'accompagne.

Ensuite, je définis avec lui ses priorités en rapport avec les difficultés rencontrées, j'identifie les ressources mobilisées afin d'évaluer son degré d'autonomie et ses capacités à entreprendre et résoudre ses démarches. Je l'aide à choisir des solutions et des réponses adaptées afin d'améliorer sa situation. Je l'informe, le conseille et l'oriente si nécessaire vers des partenaires ou institutions compétentes et adéquates.

Je clôture l'entretien par une petite évaluation (Prise en compte de son état, avons-nous avancé ? Que faut-il améliorer ? etc.). Enfin, je clôture cette entrevue par une discussion plus informelle en abordant d'autres sujets, car je pense qu'il est important de permettre au jeune de déconnecter et de relativiser les difficultés qu'il rencontre.

Pour ma part, je mets rapidement par écrit le contenu du rendez-vous et les points qui restent à travailler. J'évalue si les objectifs sont

toujours d'actualité et si les moyens pour y parvenir sont toujours adaptés. Cette dernière étape me permet de prendre du recul, d'anticiper et ainsi préparer notre prochain rendez-vous.

Karim FATMI, FASe, Trois-Chêne, Genève

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Respect de l'anonymat
- Confidentialité

Sens de l'action :

- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Traiter la demande avec l'accord et la volonté de la personne

Axes d'intervention :

- L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes
- La mise en réseau des personnes
- L'analyse et la communication des observations à des acteurs différenciés

Actions support :

- Entretiens
- Réunions de réseau, concertation

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Présenter, préciser et expliquer le TSHM
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Écouter avec empathie et attention
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Discuter, échanger
 - Pratiquer l'écoute active, reformuler
 - Clarifier les demandes
 - Évaluer le niveau d'autonomie des personnes
 - Différencier les priorités de la personne concernée des siennes
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure
 - Travailler en réseau.

Parcours de huit années d'un jeune

L'auteur nous livre une synthèse de huit années du parcours d'Isidor, en lien avec « Transit » qui est une structure de travail social hors murs spécialisée dans l'insertion socioprofessionnelle. Ce récit nous montre comment ce dispositif est conçu pour s'adapter aux réalités individuelles en instaurant une progression dans l'accompagnement et en proposant au jeune de partir de là où il en est.

Dans ce récit la demande d'Isidor évolue et le TSHM adapte son accompagnement en fonction du parcours non linéaire de ce jeune. La proximité et l'accessibilité du TSHM avec ce dernier a réduit les risques de ruptures et lui ont permis de bénéficier d'un soutien à chaque étape de son projet professionnel.

L'importance du non-jugement de la part du TSHM est mise en avant. Ceci lui permet d'imaginer un dispositif permettant de considérer des parcours individuels parfois chaotiques. L'accompagnement est individualisé afin de valoriser les compétences de la personne et lui permettre de travailler sur ses difficultés.

En ce sens, la constance du TSHM est mise en valeur dans ce récit. Malgré les aléas du suivi, ce dernier continue d'aller vers Isidor pour lui permettre de raccrocher à un projet professionnel tout en prenant en compte son rythme.

Le jeune Isidor, quinze ans, nous est adressé par un éducateur de l'Unité d'Assistance Personnelle (UAP). La demande est que le jeune puisse venir à Transit durant l'été pour travailler. Il a arrêté le Cycle d'Orientation et il vit dans une famille recomposée avec un frère qui a fait un passage en prison. La volonté du jeune est de travailler deux mois en été avant d'entrer au Centre de la Transition Professionnelle (CTP). Il commence donc par travailler dans une activité proposée par la Commune pendant l'été en étant encadré par l'équipe de Transit. Après l'été, comme prévu, Isidor commence sa formation au CTP.

Une année plus tard, Isidor navigue au cœur de la cité de Meyrin. Plutôt discret, on le voit très peu lors des tournées de rue. Mais, un jour, celui-ci nous informe qu'il a quitté sa formation. Isidor a dix-sept ans, l'équipe de Transit commence à s'inquiéter de ce qui lui arrive et lui propose de s'inscrire à un module 1 de Transit proposant des petits jobs et des chantiers éducatifs. Il accepte, car il souhaite avant tout gagner de

l'argent. Après un très bon démarrage dans le cadre de cette nouvelle activité, l'équipe sent qu'il relâche la pression et qu'il devient moins assidu. Isidor est perturbé par l'absence de sa mère, retournée au pays. Nous continuons cependant à l'encourager à commencer une formation professionnelle. Dans cette perspective, après une année passée à effectuer des chantiers éducatifs, Transit lui propose d'entreprendre un module offrant un stage de longue durée auprès d'un concierge d'une école accompagné de cours de remise à niveau scolaire.

Tout est organisé, mais le jour où il doit démarrer son stage, Isidor ne se présente pas en indiquant qu'il souhaite travailler et gagner de l'argent plutôt que de faire un stage avec une rémunération de stagiaire.

L'équipe le soutient alors tout de même à mener des recherches d'emploi avec l'optique qu'il se confronte à la difficulté de trouver un travail sans avoir de diplôme en poche. Petit à petit, il lâche aussi ce soutien. Le coaching de l'équipe de Transit cesse. Nous ne voyons plus comment avancer, car notre soutien ne porte pas les fruits espérés puisque ce jeune n'est pas preneur. Il vit dans le présent et ne parvient pas à se projeter dans le futur.

Par la suite, l'équipe de Transit le retrouve dans la rue, via les tournées. Il ne cesse d'indiquer que « tout va bien ». Nous manifestons toujours notre ouverture pour l'écouter et plus s'il le souhaite. Il traîne avec un groupe qui boit et fume ; sans doute une période difficile pour lui. Il ne veut guère nous avouer qu'il a besoin d'un coup de main par fierté. Il mène quelques petits mandats de travail temporaire dans diverses entreprises. Il apprend sans doute durant cette période que cela n'est pas si simple de se débrouiller tout seul.

C'est à ses dix-neuf ans que nous redécouvrons Isidor. Il a déposé une demande à la Commune pour effectuer les jobs d'été dans les écoles. Il est placé auprès du même concierge avec lequel il s'est rétracté deux ans auparavant pour son stage. Le concierge s'inquiète à la perspective que ce jeune travaille avec lui. Nous conseillons alors le concierge qu'il pose les règles du jeu avec Isidor. Le jeune accepte ces règles et travaille durant l'été. Après un rapport de travail positif, le concierge nous sollicite pour relancer le stage initial prévu. En effet, Isidor est dans une situation personnelle délicate, non seulement financièrement, mais il se retrouvera papa dans quelques mois et devra donc être responsable d'un enfant. Ainsi, Isidor renouvelle sa demande de

stage à Transit afin de commencer le stage auquel il avait renoncé deux ans auparavant. Avec l'accord du concierge et de la Commune, la demande d'Isidor est acceptée en procédure accélérée et il commence son stage très rapidement. Tout semble se mettre en place. Il recherche une formation, mais reste cependant sur la réserve. Un travail est fait avec lui pour qu'il se valorise et qu'il s'ouvre davantage, notamment avec l'aide du concierge qui joue son rôle de maître de stage. De plus, Isidor attend un bébé qui naîtra durant son stage.

Du point de vue des cours de remise à niveau scolaire, Isidor participe. Les cours sont collectifs, certes, mais chaque jeune bénéficie d'un accompagnement individualisé. La démarche constante de l'équipe de Transit est de renforcer la force personnelle d'Isidor pour qu'il envisage positivement l'avenir. Il a envie de parfaire son orthographe, toutefois, il déteste la lecture. Il reprend l'intégralité du programme de cycle pour ce qui est des mathématiques.

Une étudiante de la Haute Ecole de Travail Social (HETS) qui effectue un stage à Transit se donne comme objectif de faire l'état des besoins des jeunes en matière d'assurance maladie. Isidor a quelques connaissances sur le sujet, mais il confond beaucoup de choses. L'étudiante établit alors un projet afin qu'Isidor parvienne à transmettre son savoir aux autres jeunes qui participent aux cours de remise à niveau. Elle commence par consolider les connaissances du jeune dans le domaine et celui-ci accepte de transmettre à ses camarades ces connaissances nouvellement acquises. Par le biais de ce projet, Isidor a pris confiance en lui et s'est senti responsabilisé vis-à-vis de ses pairs. Dans le même esprit, un membre de l'équipe de Transit a donné un cours de mathématique appliquée. Il a travaillé avec Isidor sur des calculs mathématiques, liés au développement d'une activité de jardinage, utiles à l'activité des autres jeunes participants de Transit.

A la fin de son stage, Isidor a vingt ans. Il a fait du chemin. Lorsqu'on le regarde, on voit maintenant une personne souriante, sereine, ouverte qui semble être heureuse d'être père. Il a repris l'ensemble des démarches administratives liées à sa situation personnelle en les menant de front. Il a effectué de nombreuses recherches de places d'apprentissage. Il a bien préparé ses entretiens de motivation avec l'aide de la vidéo, a obtenu des contacts avec plusieurs patrons et effectué des stages.

Au terme de son passage à Transit, Isidor a commencé un apprentissage au sein d'une entreprise de la Commune dans un domaine qui s'est révélé à lui durant son stage auprès du concierge de l'école.

Durant son apprentissage, Isidor est motivé et parvient à finir sa formation.

Voici donc le bref récit de huit ans de parcours.

Julien HERTIG et Patricia ALBERT,
FASe-Transit, Meyrin, Genève

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeurs, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même

Axes d'intervention :

- L'accompagnement socio-éducatif dans le domaine :
 - Du suivi socioprofessionnel

Actions support :

- Présence de rue
- Chantiers éducatifs
- Petits jobs
- Accompagnements en stage
- Observation en continu au fil de la pratique des actions, observation « flottante »

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
- **Engager et adapter l'action**
 - Poser des jalons
 - Construire une intervention sur mesure
 - Travailler en réseau.

Aide au logement

Cet exemple illustre bien qu'il n'est pas évident de demander de l'aide auprès d'un service, car cela engendre bien souvent une stigmatisation. Dans ce texte, la TSHM veille à redonner à la personne confiance en elle. Elle sait bien combien cela peut s'avérer fragile. Elle met en lumière la manière dont il faut à chaque fois réadapter l'accompagnement en prenant en compte le rythme et le niveau d'autonomie de la personne.

Dans cette situation, les démarches de recherche de logement font émerger d'autres problématiques. On voit alors comment la TSHM peut être dans une compréhension empathique de la situation tout en confrontant la personne à ses difficultés. Nous comprenons que la relation de confiance que la TSHM entretient est primordiale et constitue la base de l'accompagnement qu'elle propose. La mise en confiance de l'utilisateur permet de pouvoir aider la personne à fixer ses propres priorités et à travailler sur ses modes d'interactions avec les bailleurs, pour, au final, entamer un travail sur soi.

Enfin, lorsqu'elle accompagne la personne aux entretiens avec les bailleurs, la TSHM explicite son rôle de médiatrice et de facilitatrice dans le but de prévenir au mieux l'isolement.

Dans l'institution pour laquelle je travaille, en plus de la présence au centre d'accueil à bas seuil d'accessibilité, j'ai un mandat de travail *hors murs*. Dans ce cadre, je suis amenée à rencontrer des personnes en difficulté qui, pour des raisons personnelles ou structurelles, ne peuvent ou ne veulent pas accéder à nos locaux. Dans le cadre d'une permanence au sein de l'institution, j'ai aperçu une jeune femme qui, timidement et sans vouloir franchir la porte d'entrée, demandait à pouvoir parler avec un intervenant. Rapidement, j'ai compris qu'il était trop compliqué pour elle, compte tenu de ses difficultés psychiques, d'accéder au centre et de se voir confrontée aux autres bénéficiaires et à la stigmatisation qu'une telle démarche peut représenter.

Le besoin exprimé lors de nos premières rencontres, qui ont eu lieu dans des bistrotts de la région, visait une demande d'aide pour la recherche de logement. Vivant dans la rue, elle vaguait d'un lieu d'hébergement d'urgence à l'autre. Ce manque de stabilité fragilisait davantage sa situation déjà précaire de façon générale. En raison de ses

difficultés à faire confiance à des tierces personnes, notamment aux professionnels du domaine social en raison de mauvaises expériences vécues dans le passé, il a fallu, dans un premier temps, construire une relation de confiance mutuelle. Au fil du temps, j'ai pu devenir une personne ressource pour elle. Constamment, il a fallu adapter mes interventions pour que notre relation ne nuise ou ne réduise sa capacité d'agir et donc son autonomie.

J'ai fréquemment expérimenté une tension entre la libre adhésion, qui est l'un des principes fondamentaux à respecter dans ce métier, qui sous-entend la possibilité de la personne à se retirer de la relation en tout temps, et le fait d'aller vers elle, afin de prévenir l'isolement dans lequel elle se barricadait. Ainsi, une réflexion professionnelle approfondie s'imposait à chaque fois qu'il s'agissait de relancer le contact ou, au contraire, attendre ses appels.

Considérant ces aspects, nous avons commencé à chercher des réponses à son besoin exprimé, qui relevait tout de même d'un aspect vital.

Dans la région de la Riviera, j'identifiais plusieurs partenaires qui auraient pu efficacement l'aider dans la recherche de logement. Ainsi, une fois la confiance gagnée, j'ai pu l'accompagner vers ce réseau. Mon rôle étant de faciliter la relation avec les personnes susceptibles de pouvoir l'aider, j'ai souvent eu une position médiatrice entre les deux parties qui semblaient, dans un premier temps, se braquer. En effet, souvent victime de préjugés, la jeune femme avait tendance à susciter l'inconfort auprès de ses interlocuteurs en devenant parfois méfiante, voire agressive.

Afin de pouvoir maintenir cette posture et permettre le lien avec d'autres professionnels, j'ai dû continuellement gagner en crédibilité à ses yeux. L'écoute active, le professionnalisme, une étendue connaissance du réseau et, également, l'humour, m'ont aidé dans cette tâche. Il a fallu souvent faire preuve de tolérance et prévoir l'imprévu. Alors que nous devions nous rencontrer pour avancer dans la direction de la recherche de logement, d'autres problématiques surgissaient subitement. Ainsi, la personne que j'avais en face était complètement submergée par ces nouveaux problèmes, en oubliant la raison de notre rencontre. Avec elle, il était primordial de prendre en compte son rythme, même si par moment la confrontation avec mon point de vue l'a aidée à avancer et à se recentrer sur l'essentiel. Grâce à une écoute active, j'ai souvent pu lui faire prendre

conscience qu'elle-même avait les capacités de se donner des priorités. Le logement en était une.

Aujourd'hui, cette personne vit dans un milieu un peu plus durable, ce qui lui permet de gagner cette stabilité qui lui donne la force d'organiser les autres aspects de sa vie. Je reste une personne ressource pour elle, mais au fil du temps elle apprend à se faire plus confiance en mobilisant ses compétences et ses ressources, notamment par le biais du réseau qu'elle a mis en place.

Aurora GALLINO, Fondation AACTS, Vevey, Vaud

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion
- Non-ingérence

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Traiter la demande avec l'accord et la volonté de la personne concernée
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même
- Redonner du pouvoir d'agir aux personnes concernées
- Les TSHM conduisent leurs observations en :
 - Considérant qu'il s'agit d'un processus relationnel

Axes d'intervention :

- L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes
- L'accompagnement socio-éducatif dans le domaine :
 - De l'aide au logement
- L'accompagnement de projets individuels
- La mise en réseau des personnes
- La participation à des rencontres avec les acteurs professionnels du réseau

Actions support :

- Entretiens
- Réunions de réseau, concertation
- Organisation de rencontre entre les personnes concernées et les entreprises
- Observations ciblées :
 - Diagnostic individuel, besoins
 - Diagnostic thématique

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Pratiquer l'humour et la dérision
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Pratiquer l'écoute active, reformuler
 - Clarifier les demandes
 - Confronter la personne, déranger, oser dire
 - Evaluer le niveau d'autonomie des personnes
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure
 - Être crédible auprès des personnes et du réseau
 - Être un facilitateur
 - Accompagner vers le réseau
 - Prévoir l'imprévu – laisser place à l'imprévu.

Soutien aux relations familiales

La manière dont l'accompagnement socio-éducatif est décrit ici montre jusqu'où celui-ci peut être complexe. Pour la TSHM, il s'agit, dans un premier temps de faire émerger la demande et dans un deuxième temps de démêler tous les fils qui découlent de cette demande d'aide.

La TSHM illustre bien un des principes du métier qui est d'être un généraliste polyvalent afin de pouvoir user de plusieurs cordes à son arc. Elle est présente dans les événements de la vie de la personne ainsi qu'en soutien auprès du réseau.

Son travail d'accompagnement est un long processus qui prendra plusieurs contours. La professionnelle sera une personne ressource pour cette jeune famille, elle osera la déranger tout en mobilisant ses ressources. Elle jouera également un rôle de facilitatrice notamment auprès du réseau.

Elle démontre enfin qu'elle a su adapter sa méthodologie d'intervention en fonction de ses différentes observations tout au long du processus d'accompagnement qui a duré plusieurs années.

Il y a quelques années, une jeune maman que je connais par le biais de mon travail social hors murs me fait la demande de l'accompagner, elle et sa petite famille face à une « menace » du service social de dénonciation à la justice de paix qui vise à mettre l'enfant en foyer.

En discutant avec elle, j'apprends que l'idée de faire la demande à un/e TSHM a été fortement conseillée par l'assistante sociale. Je l'interroge donc sur le sens de sa demande. Est-elle imposée ou est-elle libre ? La jeune me confie qu'elle y a réfléchi et qu'elle ne se sent pas d'affronter seule, les démarches et les contacts avec son réseau. Elle a appris que je pouvais l'accompagner dans ses démarches, sans obligation ni contrainte et surtout sans jugement, de la même façon que nous nous rencontrons sur les lieux publics de la ville. Comme elle a confiance en moi, elle choisit de me demander de l'aider.

Pour ma part, je connaissais le service d'aide social de la jeune, et lors d'une rencontre, j'ai bien expliqué à l'assistante sociale que la demande d'aide devait venir de la jeune femme elle-même. La demande d'accompagnement consistait à aider la petite famille dans le maintien du logement et les bases standard de comportement de parents.

Nos entretiens se faisaient souvent à la maison, sous leur toit. L'appartement se trouvant dans un immeuble sous gérance, il bénéficiait de tout le confort minimum, c'est à dire, d'une cuisine agencée habitable, d'un grand salon, d'une salle de bain avec baignoire et de chambres spacieuses. Une laverie se trouvait au sous-sol, à disposition selon le plan des journées et un extérieur était aménagé pour les enfants avec une promenade.

Effectivement, que demander de mieux pour une famille ? Cependant, en entrant dans l'appartement, sans parler de l'odeur, les lieux n'étaient pas du tout accueillants. Un désordre et une saleté tels m'ont fait comprendre l'urgence exprimée par l'assistante sociale et la demande d'aide de la jeune.

Afin de développer sa conscientisation, ensemble, nous avons échangé sur les connaissances qu'elle avait au sujet de la tenue d'un ménage. Nous avons également parlé et évalué la situation du point de vue de sécurité pour l'enfant, en termes d'hygiène et de bien-être, sans oublier les dangers réels d'un tel endroit pour un enfant de quelques mois qui va très rapidement marcher et tout toucher.

Nous avons réfléchi à différentes façons de procéder :

- faire un plan des tâches à faire et qui les fait quand
- faire une liste des affaires indispensables dans une maison, telle que la pharmacie
- faire un programme des journées
- faire une liste des personnes ressources qu'elle peut joindre et pour quelle raison

Au fil des mois, et avec un accompagnement serré, la petite famille a pu trouver un rythme qui leur convenait. Nous avons aussi fait appel à des services d'aide, comme pour le ménage et pour l'éducation de l'enfant, à la maison et en crèche.

Par la valorisation et les responsabilisations, la maman s'est gentiment sentie à sa place et légitime de se battre pour maintenir une vie de famille saine et surtout soudée sous le même toit.

J'étais présente lors des rencontres de réseau, selon la demande de la maman, afin de traduire les échanges professionnels. Chaque acteur de ce réseau socio-éducatif a constaté les améliorations et les changements positifs de la maman. Bien évidemment, les contacts avec la

famille ne sont pas toujours évidents, car il n'est pas rare que la maman se braque devant une demande ou une remarque de cette autorité contrôlante qu'elle n'arrive pas toujours à voir comme aidante.

L'accompagnement que j'offrais à cette jeune famille s'est échelonné sur plusieurs années et a pris fin lors de la venue d'une structure officielle d'aide à domicile. Une structure créée par le service de curatelle, pour la situation, impliquant toute sorte d'aide. Dans la rue, je croise encore de temps en temps la petite famille qui se réjouit de me donner des nouvelles et de partager avec moi, car comme ils le disent « mais avec toi ce n'était pas pareil ! ». Ils ont pu avec le temps apprendre des services et surtout d'eux-mêmes.

Nous avons traversé des moments difficiles, de dette, de deuil, de rupture, comme des événements heureux de la vie, de naissance, de fête, de baptême.

Dans cet accompagnement, j'ai pu utiliser des outils comme la présence, l'écoute active, la réactivation et l'entretien motivationnel.

Ceci tout en étant attentive à prendre en compte le rythme de la personne et de prévoir l'imprévu. Le lien qui s'est construit entre la famille et moi-même m'a permis de sentir les niveaux d'autonomie et aussi de pouvoir « bousculer » lorsque ceci était judicieux, par l'humour ou par le fait d'oser dire les choses.

Par rapport au réseau, j'ai senti les attentes implicites des partenaires et j'ai pu entendre plusieurs craintes de leur part. Je sais aussi que du fait de mon statut de « non mandatée », certaines personnes du réseau ont donné peu de crédibilité à mon accompagnement. J'ai affronté ainsi les peurs des partenaires soucieux de ne pas se faire déranger dans leur pratique. J'ai réussi à contrer l'instrumentalisation dans le travail de réseau.

J'ai travaillé dans cet accompagnement en accord avec les valeurs institutionnelles et les principes de travail du TSHM.

Daphné DUCREST, Association REPER, Fribourg, Fribourg

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion
- Non-ingérence
- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Travailler à l'émergence d'une demande
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Appliquer un continuum éducatif progressif qui conduit la personne vers l'autonomie : faire — faire pour — faire avec — laisser faire
- Traiter la demande avec l'accord et la volonté de la personne concernée
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même

Axes d'intervention :

- L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes
- L'accompagnement socio-éducatif dans les domaines :
 - De l'aide au logement
 - Des relations familiales
- L'analyse et la communication des observations à des acteurs différenciés

Actions support :

- Réunions de réseau, concertation
- Participation aux événements de la vie
- Observation en continu au fil de la pratique des actions, observation « flottante »
- Observations ciblées :
 - Diagnostic individuel, besoins

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Se rendre chez la personne
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Écouter avec empathie et attention
 - Pratiquer l'humour et la dérision
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Pratiquer l'écoute active, reformuler
 - Confronter la personne, déranger, oser dire
 - Évaluer le niveau d'autonomie des personnes
- **Engager et adapter l'action**
 - Être crédible auprès des personnes et du réseau
 - Être un facilitateur
 - Accompagner vers le réseau
 - Prévoir l'imprévu – laisser place à l'imprévu.

AUTOUR DE L'ACTION COLLECTIVE

Dans ce chapitre, les actions collectives sont illustrées de manière significative. D'apparence facile à mettre en place par tout un chacun, elles révèlent toute la complexité et les enjeux inhérents à leur construction.

Il s'articule essentiellement autour de six dimensions : le rôle du TSHM, le va-et-vient entre l'individuel et le collectif, les principes de travail, la temporalité, les publics cibles et dans une moindre mesure les outils propres à cette forme d'action.

Les actions collectives se caractérisent principalement par des activités comme l'organisation de repas ou de sorties, et des projets comme la création d'espaces de locaux en gestion accompagnée, la mise en place de café citoyens, voire la présence d'un TSHM dans l'espace virtuel. L'intervention collective est un champ de travail gigantesque et les réponses qui en découlent le sont tout autant. Néanmoins le TSHM reste attentif à tous signes ou prétextes pouvant rassembler les personnes autour d'une thématique/problématique identifiée ou émergente. Au sein de ce panel d'actions, le TSHM joue majoritairement un rôle de personne ressource avec certaines nuances selon les situations. Il peut se retrouver dans un rôle de facilitateur ou de tiers liant entre le monde politique, les citoyens et le public cible, être un relais à la parole de ce public auprès des autorités concernées, être un flotteur, une référence pour les différentes personnes avec qui il travaille, voire un médiateur. Indépendamment des rôles que ce dernier endosse, les récits soulignent l'importance de la présence du TSHM à chaque étape du processus collectif. De plus, le TSHM est garant du cadre socio-éducatif de l'action en mettant en avant ou en renforçant les compétences des personnes, en valorisant leurs rôles, en leur permettant de faire des apprentissages et en favorisant leur développement.

Les sempiternelles et incessantes oscillations entre le niveau individuel et collectif créent un mouvement permettant de passer de l'un à l'autre dans une vision complémentaire, mais avec une logique différente. En d'autres termes, l'individu a besoin du collectif, de la société et le collectif a besoin de l'individu pour avancer et solutionner les problématiques rencontrées dans le terrain. Cette dichotomie est à la base du vivre ensemble. De plus, le conflit entre ces deux logiques peut être créateur et moteur d'un changement et d'une meilleure compréhension de la vie en collectivité.

Les principes de travail inhérents au travail social hors murs sont systématiquement nommés, comme un garde-fou à l'intervention. Des principes inhérents à l'approche communautaire sont également précisés, par exemple le principe d'intérêt mutuel et de coopération entre les partenaires. Des concepts communautaires de base sont aussi relevés, par exemple le fait de redonner le pouvoir d'agir aux personnes concernées, la participation active à tous les niveaux réflexif, décisionnel et opérationnel des personnes concernées ainsi que l'intelligence collective.

Deux types de temporalités ponctuent les récits : le ponctuel et le pérenne. Les récits montrent que certaines actions collectives comme les sorties se suffisent à elles-mêmes à un endroit donné, avec un public donné, dans un laps de temps donné et que d'autres actions comme un repas collectif ou un café citoyens suivent une logique de processus. La première action est souvent un point de départ d'une thématique/problématique révélée ou latente, qui par la suite va évoluer en lien avec les personnes présentes et désireuses de travailler ensemble à la tentative de résolution de problématiques.

Les récits montrent que les actions collectives permettent de rejoindre des personnes et des publics difficiles à atteindre par l'outil présence sociale de rue. En effet, deux publics se distinguent par leur inaccessibilité : les femmes en général et plus particulièrement les femmes issues de la migration et les personnes dépendantes à l'écran.

Les outils utilisés sont simples. Les récits parlent notamment de l'observation, de l'écoute, de l'anticipation, de l'intuition et de la confiance. Néanmoins, en filigrane, se dégagent des outils comme l'innovation, la création, le travail en réseau et la coordination indispensable à toutes actions collectives.

Ce chapitre est révélateur de l'importance du collectif, au même titre que de l'individuel dans différentes thématiques/problématiques rencontrées par le TSHM dans son quotidien. Le collectif est à la société ce que l'individuel est à la personne : une nécessité.

Tapis rouge – Accompagnement d'une réalisation collective

Ce récit décrit une action collective menée par un TSHM autour de la réalisation d'un film. Il met en exergue le travail de réseau que ce TSHM est amené à développer.

Il est tout d'abord identifié comme personne ressource, puis à son tour il doit identifier et mobiliser les ressources du réseau. Il se positionne comme facilitateur pour que le projet aboutisse.

Nous le voyons suivre chaque étape du projet ; de la formulation des objectifs, en passant par la recherche de fonds et jusqu'à la réalisation du film. Il se saisit de l'opportunité pour donner une dimension éducative à ce projet.

Au-delà du soutien logistique, le TSHM met l'accent sur les bénéfices directs que cette expérience a apporté aux jeunes concernés qui donnent sens à son action. Il montre ce que son action a pu induire en termes de développement de leurs compétences, de rencontres positives et de valorisation au travers de leur histoire et de leur image.

Ainsi, tout le sens de son action gravite autour de la valorisation et de l'émergence des compétences des jeunes.

Travail à l'émergence d'une demande :

Une bande de jeunes lausannois du quartier de Praz-Séchaud ont sollicité un centre d'animation pour les aider à faire un film. Le Centre d'Animation a fait appel à un TSHM de la Ville de Lausanne, en vue d'une collaboration. Celui-ci avait principalement pour rôle de soutenir les jeunes et leur projet afin que celui-ci se réalise.

Tout au long du projet, le TSHM a accompagné et soutenu ces jeunes qu'il connaissait déjà. Après réflexion avec sa hiérarchie et ses collègues, le TSHM avait pour buts :

- la mise en valeur des compétences des jeunes
- le fait que les jeunes se découvrent de nouvelles compétences et en retirent le plus d'expériences positives, pour la suite de leur vie

Pour cela il s'agissait de les soutenir et de les encourager afin de faire en sorte que le projet aboutisse et se réalise dans les meilleures conditions possibles.

Le résultat fut plus que satisfaisant. Voici une petite description de comment s'est déroulée cette aventure cinématographique :

Pleins d'idées et d'ambitions, sept jeunes d'un quartier périphérique de Lausanne âgés de quatorze à trente ans veulent se lancer dans la réalisation d'un film. La Ville de Lausanne, la FASL (Fondation pour l'Animation socioculturelle lausannoise) et le Centre d'Animation des Boveresses ont décidé de les soutenir et de financer ce projet.

Grâce aux fonds récoltés, le réalisateur Frédéric Baillif a été approché par le TSHM et questionné sur la faisabilité d'un tel projet. Après réflexion, il a accepté de se lancer dans l'aventure, car il trouvait le concept original et intéressant sur de nombreux points. Pour faire un film tel que les jeunes l'avaient imaginé, les moyens financiers, bien qu'importants, étaient relativement modestes par rapport au standard de l'industrie cinématographique. Les professionnels engagés dans cette démarche ont décidé de faire un réel effort sur le plan financier afin que le film puisse un jour, voir le jour...

Développement de la conscientisation :

« Tapis Rouge » se base sur le vécu des jeunes ; leur quotidien dans le quartier, leurs difficultés, leurs rêves, leurs ambitions, leurs doutes, leurs remises en question et leurs responsabilités de jeunes adultes dans la société. Ce film est un moyen d'expression accessible et créatif pouvant amener à une meilleure compréhension et cohabitation entre les jeunes et les habitants. La thématique de l'altérité est traitée autour des questions d'apparences et de perceptions, plus particulièrement des différences de générations, de cultures et d'origines. Inspiré par la méthode de travail du film « Entre les murs », « Tapis rouge » raconte l'expérience de personnages qui ne jouent pas, mais dont le quotidien du réel inspire un scénario en permanente évolution. Le projet arrive gentiment au bout maintenant. Le montage final est terminé. Tous les participants ont été extrêmement motivés malgré les enjeux et les doutes inhérents à une telle entreprise.

Mobilisation des ressources :

Les jeunes ont eu l'opportunité d'acquérir des notions de base en matière de cinéma. Au travers de différents ateliers, ils ont été amenés à écrire leur propre scénario tout en s'essayant au métier d'acteur, coachés par un comédien professionnel. Le réalisateur Frédéric Baillif fut assisté de Kantarama Gahigiri pour la mise en scène. Ensemble, ils ont mis leur savoir à disposition de ces jeunes tout en réalisant leur propre film sur le travail des jeunes. Ce film raconte la confection d'un film, à cheval entre le documentaire et la fiction, il retrace l'aventure vécue par les jeunes, mais est « scénarisé ». Suite aux ateliers d'improvisation orchestrés par le comédien, les metteurs en scène ont ajouté des éléments dramaturgiques au projet. Ceci dans le but de rendre l'expérience plus intense et de faire un film de qualité, qui montre les jeunes en train d'essayer de faire un film, accompagnés d'un travailleur social.

L'histoire de « Tapis Rouge » raconte aussi que les jeunes ont pensé à l'avenir de leur film. Ils se sont dit :

« Nous devons être sélectionnés au Festival de Cannes ! »

Le travailleur social les a pris au mot :

« Allons à Cannes pour trouver un producteur ! »

Au fond, ça ne pouvait pas leur faire de mal de déchanter un peu... Le voyage devait être culturel et éducatif. Le budget du voyage étant serré, il fut semé d'embûches et d'expériences inattendues. Les jeunes ont fait du camping et se sont faits à manger eux-mêmes. Arrivés à Cannes, ils ont quelque peu « galéré » pour trouver un producteur à qui proposer leur scénario, mais...

Eduardo PERIS, Ville de Lausanne, Lausanne, Vaud

Principes de travail :

- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Observer la réalité sociale pour :
 - Voir, être vu, connaître, se faire connaître
 - Situer les enjeux locaux dans des contextes plus larges
- Favoriser les actions interculturelles ou intergénérationnelles

Axes d'intervention :

- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
 - Des groupes et de leurs dynamiques
 - Du fonctionnement de la collectivité
- La participation à des rencontres avec les acteurs professionnels du réseau

Actions support :

- Séjour de rupture, « vécu pédagogique »

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires
- **Engager et adapter l'action**
 - Poser des jalons
 - Construire une intervention sur mesure
 - Être un facilitateur
 - Travailler en réseau.

Réalisation de projets avec des groupes de publics différents

Ce récit permet de mettre en évidence les moyens et les outils utilisés par des TSHM pour aboutir à une intervention collective. Le cadre de l'intervention y est systématiquement énuméré. Ce cadre est constitutif de chaque intervention hors murs, principalement par le biais des principes de travail qui sont vécus dans l'opérationnel au quotidien. C'est en se référant à ces maximes que l'action peut prendre naissance et se substantifier sur le terrain. Ce récit en est un exemple de plus.

Une activité quelconque, une sortie ou encore une excursion sont des prétextes à la rencontre et à la création de liens. Ce récit met en lumière les populations marginalisées, paupérisées et souffrantes d'addiction qui, par le biais de l'outil travail de rue, peuvent intégrer un projet collectif.

La TSHM prend le rôle de facilitateur, d'interface entre les bénéficiaires et le projet.

Les moyens identifiés sont notamment le lien de confiance, l'écoute, l'intuition, l'adaptation et l'anticipation de l'imprévu, ainsi que l'observation. Ces outils sont constamment utilisés par les TSHM dans le contexte de la rue.

Chaque jeudi, nous organisons des sorties pour permettre aux personnes ayant des dépendances à des substances psychoactives de trouver du bonheur hors de la consommation. Ainsi, nous partons au grand air, à la montagne, faire du ski... Nous nous retrouvons avec certains d'entre eux le mercredi soir et partageons autour des différents souhaits de sortie. Je tiens en effet à ce que chacun soit partie prenante, et qu'ils se mobilisent autour d'un projet commun ; c'est une action participative où nous prônons bien évidemment la libre adhésion. J'ai toujours deux ou trois idées en poche en cas de manque d'imagination, mais je privilégie leurs interventions de façon à leur donner du pouvoir d'agir et ainsi de voir émerger une intelligence collective.

Ainsi, je leur donne rendez-vous à 11 heures, hebdomadairement, derrière la gare, devant le bus Car Touche, bus à impériale emblématique de l'association Carrefour-Rue. Je stationne mon véhicule, petit bus de huit places, de façon stratégique : bien en vue des éventuels présents de la gare. J'accueille mes premiers hôtes autour d'un café, puis quand une

personne connue est présente, je lui confie le lieu et pars marauder à la gare. J'effectue le tour des endroits les plus fréquentés de cet espace, et vais à la rencontre d'éventuels candidats. Je me saisis de l'occasion du moment, je me plais à dire : « Sur un malentendu ça peut marcher ! » En effet, pour certains c'est toujours la grande ambivalence : l'envie de quitter ce lieu d'appartenance, d'aller à la montagne... et la réalité de l'instant : la quête du produit, la peur de ne plus pouvoir en trouver selon l'heure de retour... Ainsi je suis obligée de prendre en compte le rythme de l'autre, d'ajuster mon pas, et de toujours anticiper l'imprévu.

Ces sorties sont des prétextes à la création de lien, entre eux et moi, et entre pairs. En effet, cela me permet de les observer lors d'activités diverses, d'apercevoir la place de chacun au sein du groupe, de découvrir les ressentis, le non verbal, les éventuelles ressources mobilisées pour profiter sereinement de ce moment. De plus, le fait de partager lors d'activités est complètement différent d'un entretien « face à face », les regards, moins figés, laissent la place à bon nombre de dialogues et de récits de vie qui n'auraient peut-être pas pu éclore dans un contexte plus formel.

De même, depuis une année nous avons créé un atelier de jonglerie qui se déroule tous les vendredis de 13 heures à 15 heures, au parc des Bastions. En effet, à force de rencontres, d'échanges et d'observation, je me suis rendue compte que la rue était composée d'un grand nombre d'artistes : cracheurs de feu, jongleurs, musiciens, chanteurs... que de talents non reconnus ! Ainsi, la création d'un espace propice à l'exercice de ces disciplines répond également au souhait de création de liens, ou encore de valorisation. Derrière cette activité tout à fait ludique, je peux ainsi mettre en lumière bon nombre de compétences non assimilées comme telles par leurs détenteurs. Comme je l'ai cité aussi précédemment, ce lieu permet des discussions informelles, et donne l'occasion de travailler sur différents domaines tels que la persévérance, l'assiduité... ou tout bêtement la coordination.

Ces deux événements hebdomadaires permettent avant tout de se retrouver, de partager un moment commun, et de créer une routine, élément essentiel du vivre ensemble.

Anaïs RAPO, Café Cornavin, Ville de Genève, Genève

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Disponibilité et d'accessible « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Être un facilitateur
- Développer la conscientisation
- Permettre à la personne de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même
- Mobiliser celles et ceux qui n'ont pas l'habitude de la participation
- Redonner du pouvoir d'agir aux personnes concernées
- Valoriser des « cultures minoritaires »
- Favoriser l'émergence d'une intelligence collective

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives

Actions support :

- Présence de rue
- Excursions, sorties, camps
- Observation en continu au fil de la pratique des actions, observation « flottante »

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - « Tendre la perche »
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Discuter, échanger
 - Pratiquer l'écoute active, reformuler
- **Engager et adapter l'action**
 - Être un facilitateur
 - Prévoir l'imprévu – laisser place à l'imprévu
 - Travailler en réseau.

Médiation de quartier

Ce projet de médiation de quartier « Amène ta sauce » montre comment une action collective se met en place et comment un outil comme un repas communautaire intergénérationnel s'articule dans l'opérationnel du terrain.

Ce récit montre bien l'augmentation progressive du nombre de personnes fréquentant ce type de projet depuis son commencement et la qualité des liens qui se sont créés au fil de sa réalisation. De ces liens découlent des demandes d'aide et de conseils directement ou plus indirectement. C'est tout le travail de proximité qui est mis en exergue ici, car il permet d'atteindre les personnes là où elles sont. De plus, par cette posture d'initiant du projet, le TSHM prend une place de référence, de flotteur au niveau du quartier, au sein de la population, où il est attendu, interpellé et sollicité.

Les outils utilisés dans ce récit sont simples, pragmatiques et propices à la création de liens. De plus, ils permettent d'atteindre des populations souvent inatteignables comme les femmes de certaines cultures ou encore les jeunes, ceci afin de leur donner la parole, dans une optique de redonner le pouvoir aux personnes concernées pour faire évoluer le quartier ou des comportements.

Les moyens mis en place pour articuler un tel projet sont constitutifs de l'action sociale traditionnelle dans un contexte différent qui est le milieu ouvert, la rue. Cet exemple illustre parfaitement un des outils traditionnellement usités par les TSHM pour entrer en contact et établir une accroche avec le citoyen lambda et plus particulièrement avec le public cible.

Je propose tous les vendredis, en collaboration avec un collègue animateur socioculturel en charge de la gestion de la maison de quartier voisine de nos bureaux, un repas. Le but est d'offrir la possibilité aux habitants de partager un moment autour d'un plat universel : les pâtes. Sous le nom « Amène ta sauce ! », chaque personne habitant le quartier ou la ville peut venir cuisiner sa meilleure recette pour accompagner les pâtes.

Débuté il y a bientôt deux ans, ce moment permet de réunir une vingtaine de personnes par semaine, pour plus de trois cents repas offerts par année. Cela va des enfants à la grand-maman septuagénaire habitante de l'immeuble, en passant par les femmes migrantes

qui profitent de ce moment pour créer un lien social et parfaire leur compréhension de la langue de Molière.

Dans le cadre d'un projet urbain, une stagiaire du service des affaires sociales et familiales de la ville avait organisé une semaine de mobilisation dans le quartier où sont situés nos bureaux et la maison de quartier. Divers événements se sont succédé durant la semaine avec, comme fil rouge, une roulotte déplacée au gré d'activités.

Sollicités avec mon collègue animateur, nous avons rapidement décidé de faire notre repas « hors murs ». C'est donc dans une cuisine aménagée sur le trottoir que j'ai, avec un beau tablier autour de la taille, coupé légumes, fait frire mon poulet, et laissé mijoter le tout avec l'aide de tous les passants qui avaient le temps de m'aider : qui a coupé les légumes, qui a assaisonné ou remué le tout dans une grande casserole chauffée au gaz, cela a suscité bien de la curiosité, chacun se demandant si ce n'était pas « Top Chef » en direct !

Autour, chacune et chacun étaient invités à se prendre en photo à l'aide d'un appareil numérique. Grâce à une imprimante portable, la photo était imprimée de suite et les participants pouvaient ensuite la placer sur une grande feuille accrochée au mur. De plus, un questionnaire était distribué au public l'invitant à donner son point de vue sur le quartier, proposer des idées ou critiquer ce qui se fait, l'important étant surtout de donner son avis. Au final, ce sont environ trois cents personnes interpellées ce jour-là, dont une petite centaine a répondu au questionnaire et certainement plus du double qui ont vu de loin ce qui se passait.

Aujourd'hui, plus de six mois après cette journée, des personnes m'interpellent dans la rue pour me demander quand est-ce qu'on remet ça ! Je suis repéré par les gens du quartier qui m'envoient leur fils, leur cousine, leurs voisins pour parler de leur situation. De nouvelles personnes ont rejoint le repas du vendredi. Ainsi au fil des mois, ce sont plus de septante personnes qui sont susceptibles de participer au repas le vendredi.

Un moment fort dans l'année qui ne demande qu'à être renouvelé, mais attention aussi à ne pas se mettre à dos les commerçants du quartier, à l'instar de ce gérant de Kebab, qui a accepté avec grand plaisir notre présence sur le trottoir à moins de cinquante mètres de sa porte d'entrée. Pas sûr qu'il goûte avec plaisir de nous voir devant

sa devanture trop régulièrement. Mis à part ce genre de choses auxquelles faire attention, un tel projet permet aux habitants d'un quartier de se (re-) connaître.

Nicolas DELAVY, Ginkgo, Vevey, Vaud

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Être un facilitateur
- Développer la conscientisation
- Mobiliser celles et ceux qui n'ont pas l'habitude de la participation
- Redonner du pouvoir d'agir aux personnes concernées
- Valoriser des « cultures minoritaires »

Axes d'intervention :

- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives
- Le soutien et l'accompagnement à la réalisation de projets avec des groupes de publics différents
- La réalisation de médiation de quartier

Actions support :

- Repas intergénérationnel communautaire

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - « Tendre la perche »
 - Écouter avec empathie et attention
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Discuter, échanger
- **Engager et adapter l'action**
 - Être crédible auprès des personnes et du réseau
 - Être un facilitateur.

Présence dans l'espace public virtuel

Avec l'arrivée des nouvelles technologies, comme les réseaux sociaux par exemple, les habitudes du public jeune se sont vues modifiées au fil des années. Voici l'exemple d'une TSHM qui a également adapté ses habitudes de travail en fonction de cette nouvelle réalité.

Dans ce récit de pratique, la TSHM dispose d'un compte sur un réseau social bien connu afin de rester en contact avec son public cible, mais également afin d'être accessible à d'autres personnes qui ne la connaîtraient pas encore. Pour elle, il s'agit d'être là où sont les jeunes.

Cette présence dans l'espace public virtuel lui permet non seulement d'être accessible, mais également de pouvoir observer les individus, les groupes, ainsi que les changements d'utilisation de ce nouvel espace « publico-privé-virtuel ». A travers ses lectures, elle se positionne, tend des perches et développe la conscientisation des personnes qu'elle connaît, notamment concernant l'utilisation de ce réseau.

Mais cette présence sur Internet est également un prétexte pour recréer concrètement du lien, par exemple à travers une invitation à boire un café.

9h00 : J'arrive au bureau, je m'installe devant mon écran et je me connecte à mon compte Facebook. C'est mon compte privé que j'utilise aussi dans le cadre professionnel.

9h03 : J'ai 12 notifications : 3 jeunes que j'accompagne, en tant que TSHM, dans l'organisation d'une soirée latino m'invitent, parmi 1247 autres personnes, à « venir m'éclaté au son de ritmes latinos xxxxxxxxxd », 2 personnes ont « likés » mon dernier statut sur le programme d'activités des vacances scolaires que l'on met sur pied avec mes collègues, 3 jeunes me demandent de les ajouter à leur liste d'amis, j'ai un message privé reçu à 23h 18 d'une jeune que j'accompagne et 3 invitations à jouer à « Candy Crush » d'une maman que je connais.

9h04 : Je clique sur l'évènement « Fiesta Tropical Beach Party » et constate que les jeunes mentionnent « une soirée mitik, avec des filles et de l'alcool jusq o bou de la nuit ». Quelle surprise, alors qu'hier nous

venions de parler du fait que la soirée finissait à minuit et que l'alcool y serait interdit... Je lis avec grand intérêt les commentaires des participants, le contenu est gratiné... Je fais donc un « screenshot » de la page et envoie un « mp » aux organisateurs, les remerciant de l'invitation et leur mentionnant que quelques points doivent encore être clarifiés lors de la prochaine rencontre prévue le lendemain...

9h13 : Je lis le message privé reçu de la jeune que j'accompagne qui me demande un RDV pour l'après-midi. Je lui confirme le RDV pour la fin d'après-midi.

9h13 min 18s : Je reçois une réponse.

9h14 : Je vais sur le « mur » de la maman, avec laquelle je travaille sur l'importance de cultiver du lien social. Je vois qu'elle a battu 27 « records » à « Candy Crush » ! Je lui envoie un message privé la remerciant pour l'invitation à jouer et lui proposant un café dans la semaine.

9h15 : Je « zone » sur les différents profils des jeunes que j'ai dans mes contacts. Je commente certains posts. Sur le profil de A., je vois qu'un de ses « amis » a publié une photo avec un doigt d'honneur, avec l'adorable mention « F**k you A. »... 94 «j'aime » et 38 commentaires ont suivis cette publication, la plupart félicitant l'auteur de la publication...

9h21 : Je poste un lien à la suite des commentaires sur les risques liés aux insultes sur Facebook, lien que je poste également en message privé à l'auteur, que je connais, en lui disant que je suis à sa disposition s'il veut des précisions.

9h22 : J'écris un message privé à A., lui disant que je suis touchée par les propos injurieux à son encontre et lui demandant s'il en va de même pour elle. Je lui dis également que j'aimerais lui en parler la prochaine fois qu'on se voit, si elle est ok.

9h24 : Réponse de A « tinkiet merci »

9h25 : Je reçois un téléphone de la maman à qui j'ai écrit avant, me proposant un café le lendemain.

9h28 : Retour sur mon « mur », j'accepte les 3 jeunes dans mes contacts, en les classant sous l'onglet « connaissances » et je me déconnecte de Facebook.

Plus tard dans la journée, je croise un jeune qui me dit : « J'ai vu que t'as aimé un de mes commentaires. Je savais pas que tu pouvais le voir. » Nous abordons ensuite une discussion sur qui a accès à quelle information sur internet et sur les notions d'espace public et vie privée.

En fin d'après-midi, la jeune avec qui j'ai rendez-vous me remercie de ma réponse rapide et de ma disponibilité, elle avait vraiment besoin de me voir rapidement. Je lui demande, par curiosité, pourquoi elle a privilégié Facebook comme moyen de me contacter. « C'est gratuit et rapide ! »

Le lendemain, lors de mon rendez-vous avec les jeunes organisateurs de la soirée, nous abordons, entre autres, les conséquences concrètes de créer un évènement public sur internet et de l'envoyer à plus de 1'000 personnes, étant donné la capacité de la salle de 50 personnes... nous parlons également des difficultés pour eux de gérer une soirée « sans alcool » alors que leur promotion sur internet va dans le sens inverse...

Le soir même, je constate que l'évènement a été modifié et qu'ils expliquent qu'il n'y aura pas d'alcool et que la soirée se termine à 22 h. 23 personnes ont « liké » la modification...

Deux jours après, je rencontre A. Je reviens avec elle sur la photo insultante publiée sur Facebook, sur ce qu'elle a ressenti. Nous parlons ensuite de comment faire pour se défendre lors d'attaques de ce type et sur comment protéger son profil Facebook.

Je vois donc ma présence dans l'espace public virtuel comme importante et facilitatrice de lien vers l'extérieur. Dans ma logique, il est fondamental d'être présent là où est la jeunesse, d'aller vers eux, à leur rencontre et cela passe, entre autres, par une présence sur les réseaux sociaux. Y être présent permet d'engager des discussions de fond avec les utilisateurs lors de rencontres « en live » et me permet de les questionner sur leur utilisation des réseaux sociaux et des risques liés à l'utilisation d'internet. Le virtuel est donc une porte d'entrée pour créer du lien dans « le monde réel ».

Bénédicte DUBUIS, Association RLC, Sion, Valais

Principes de travail :

- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion
- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Être un facilitateur
- Développer la conscientisation
- Observer la réalité sociale pour :
 - Recueillir et comprendre les besoins sociaux
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Étant présents dans l'environnement direct des personnes
 - Informant les personnes que des processus d'observation sont engagés

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leur place au sein des groupes et de la collectivité
 - Des dynamiques à l'œuvre dans l'espace public

Actions support :

- Permanence
- Observation ciblées :
 - Diagnostic individuel, besoins

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Varier les lieux, les itinéraires, les procédés
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - « Tendre la perche »
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Discuter, échanger
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure.

Salle de sport en gestion accompagnée

Ce récit de pratique fait état de la mise en place d'une salle de sport en gestion accompagnée.

La TSHM met en valeur les dimensions individuelles et collectives de ce type d'action. En effet, elle s'appuie sur des individualités pour construire cette action collective qui, elle-même, a débouché sur des suivis individuels.

Elle explique aussi que la salle de sport est la résultante d'un processus dans lequel le TSHM est le « tiers liant ». Le TSHM est d'avantage impliqué dans la mise en œuvre et la gestion de la salle de sport que dans l'activité propre qui incombe aux jeunes qui en ont fait la demande.

Nous pouvons suivre comment la TSHM implique les différents acteurs dans ce projet. Elle met en effet en lien représentants politiques et jeunes, et formalise les rapports entre les parties par une convention.

Dans le même temps, la TSHM veille à ce que cette action puisse évoluer et être en phase avec les besoins du public. Ainsi, la TSHM travaille en permanence son positionnement entre extériorité de l'activité elle-même et proximité des jeunes pour garantir l'accessibilité de son action.

Lorsque j'ai pris ma fonction de TSHM dans la Commune de Romont, le projet des salles de sport était sur le point de démarrer. Mon collègue TSHM, présent depuis plusieurs années sur cette antenne, avait accueilli, étayé et soutenu auprès des autorités communales la demande de plusieurs jeunes de pouvoir bénéficier d'une salle de sport pour jouer au foot, notamment durant la période hivernale.

Avant l'ouverture des salles de sport, nous nous sommes attelés à la rédaction d'une convention tripartite qui allait permettre d'instaurer un cadre à ce projet et de définir les droits et devoirs de chacune des parties engagées dans celui-ci. Dans cette action collective, nous jouons un rôle « de tiers liants », en offrant des temps de médiation si nécessaire et en facilitant les besoins des responsables et utilisateurs et ceux de la Commune.

Parallèlement à ce travail de rédaction, nous avons rencontré dans un premier temps trois jeunes potentiellement intéressés à assumer un

rôle de responsable de salle pour l'activité qu'ils souhaitaient pratiquer. Ces trois jeunes avaient déjà pu tisser un lien de confiance avec mon collègue TSHM, prérequis essentiel à nos yeux pour assumer un rôle de responsable. En tant que facilitateurs, nous étions très attentifs dans la sélection des jeunes responsables afin d'assurer une mise en marche optimale du projet. En effet, les jeunes responsables ont été désignés en fonction de leur âge, de leurs prédispositions naturelles à gérer les utilisateurs de la salle et de leur capacité à se responsabiliser. Dans un souci de redonner du pouvoir d'agir aux personnes concernées, nous avons éclairci avec chacun d'entre eux leurs besoins et leurs envies quant à l'horaire d'utilisation des salles, au matériel mis à disposition, à la gestion des participants, etc. Une fois le contenu de ces échanges synthétisé, reformulé et inséré dans la convention tripartite, nous avons présenté cette dernière aux autorités communales afin qu'elles puissent elles aussi être partie prenante du projet dès son lancement.

Les salles de sport sont ouvertes depuis décembre 2011 et accueillent actuellement plusieurs groupes de jeunes qui s'adonnent au basket, à la danse hip-hop, au cirque, au foot et au work-out. Cet accès aux salles de sport permet aux jeunes d'exercer une activité gratuite entre pairs et de répondre à leur besoin de pouvoir rester entre eux. Ainsi, au lieu de « galérer » les soirs de fin de semaine, tout jeune a l'opportunité de venir se dépenser et s'entraîner dans les salles du moment qu'il participe à l'activité sportive. De plus, ce projet leur permet d'accéder aux salles sans pourtant devoir adhérer à un club sportif et aux exigences qui en découlent. Ainsi, la simplicité, la proximité et la gratuité de l'accès aux salles permettent à ces jeunes n'étant inscrits dans aucun réseau social de participer pour un temps à une activité.

A chaque (ré-) ouverture des salles ou sur demande des responsables, j'ai été présente lors de l'utilisation des salles de sport de manière soutenue. Au fil du temps, plusieurs rencontres avec les responsables des salles se sont avérées nécessaires et très fructueuses en terme de construction de liens. Cette action participative a permis dès lors de déboucher sur des suivis individuels pour certains d'entre eux.

Une fois le capital confiance acquis, les responsables se chargent d'ouvrir et de fermer les salles de sport selon l'horaire d'utilisation convenu dans la convention, et assument le bon déroulement des activités. Nous adaptons ainsi notre présence en lien avec les diverses dynamiques de groupe rencontrées et leurs éventuelles problématiques.

Le fait de passer de manière ponctuelle dans les salles lors des permanences de rue a permis d'une part de soutenir les jeunes responsables dans la gestion de leur activité, d'autre part de nourrir les liens avec les utilisateurs. Dans une visée d'autonomisation, nous avons envisagé une présence de moins en moins visible, afin de responsabiliser les responsables et utilisateurs.

Les responsables de salle sont tenus de participer aux différentes formations dispensées par nos soins afin qu'ils puissent développer des ressources supplémentaires. Ces moments formateurs sont riches en partage et permettent souvent la mise en valeur de la multitude des ressources présentes dans le groupe des responsables. Une rencontre entre les autorités communales, les travailleurs sociaux de rue et les jeunes responsables de salle est prévue à la fin de chaque saison afin de faire le bilan de cette dernière et de continuer à tisser les liens entre les différents signataires de la convention. Le bilan permet également de réajuster certains paramètres du projet et de faire en sorte que celui-ci continue à évoluer en lien avec les besoins du terrain. Finalement, le travail de coaching que nous avons pu amener avec mon collègue a permis aux jeunes responsables d'assumer pleinement leur fonction et de s'affirmer dans leur citoyenneté.

Pour faire vivre pleinement ce projet, je continue à aller vers les jeunes sur l'espace public avec l'objectif de faire émerger de nouvelles demandes quant à l'utilisation de ces salles de sport mises à disposition par la Commune. Je m'efforce de motiver les jeunes non seulement à s'inscrire dans les activités déjà mises en place, mais aussi à envisager d'autres activités qui pourraient venir étoffer le panel d'offres existant.

Christel RICHOZ, Association REPER, Romont, Fribourg

Sens de l'action :

- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Travailler à l'émergence d'une demande
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Être le « tiers liant » entre individuel et collectif
- Favoriser l'émergence d'une intelligence collective

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives
- L'observation :
 - Des groupes et de leurs dynamiques

Actions support :

- Salles de sport
- Locaux en gestion accompagnée

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Partager des moments communs avec les personnes et avec les groupes
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Ne rien faire afin de laisser sa place à l'autre
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Évaluer le niveau d'autonomie des personnes
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure
 - Être un facilitateur.

Bisbilles à l'Hôtel de Ville...

L'auteur témoigne de la mise en place d'un café citoyen à Bulle. Il retrace, dans son récit, l'émergence de ce projet et les différentes étapes de ce dernier. Les relations du TSHM avec les différents acteurs (politique-police-habitants-jeunes) sont aussi mises en avant.

Au travers de cette situation, nous découvrons l'importance de l'observation dans le travail social de proximité. Le TSHM doit pouvoir la communiquer au réseau et se positionner en tant que médiateur entre les différents acteurs. Pour ce faire, il doit construire une méthodologie sur mesure afin de faciliter la communication entre les différents groupes de personnes.

Enfin, ce récit montre comment le TSHM arrive à collectiviser autour d'un groupe de parole (café citoyen en worldcafé). En ce sens, il souligne le rôle de facilitateur du TSHM qui peut ainsi aider différentes catégories de la population à réfléchir autour d'une situation problématique. Ce dernier n'est pas porteur d'une solution, mais bien le maître d'œuvre de la mise en place d'un dispositif favorisant l'émergence de solutions propre aux acteurs.

L'Hôtel de Ville à Bulle est non seulement un lieu de passage, mais également de rencontres informelles entre jeunes et groupes de jeunes.

La problématique en termes de cohabitation a été tout d'abord identifiée grâce au contact avec les employés communaux. Certains d'entre eux sont venus vers moi pour faire part de leurs préoccupations concernant ces jeunes qui « squattent » l'hôtel de ville », avec les problèmes que cela provoquait : nuisance sonores, gestion des déchets problématique, et quelques autres incivilités. J'ai écouté la demande, validé leur sentiment d'impuissance, et répondu en posant le principe de la responsabilité de tous les acteurs concernés pour résoudre une problématique.

Ce souci s'est trouvé relayé dans le réseau. En effet, quand, nouveau TSHM, je suis allé me présenter à la police cantonale et communale, afin d'expliquer le métier et ses limites d'intervention, les policiers m'ont fait part de leurs difficultés à gérer cette situation. De fait, à de nombreuses reprises, la police communale intervenait sur demande de sa hiérarchie, et se retrouvait régulièrement face à une situation ambiguë : les jeunes présents n'étaient pas ceux qui avaient provoqué son intervention. La police se sentait alors obligée de les faire tout de

même partir, provoquant ainsi un sentiment d'injustice bien légitime chez les jeunes et un malaise chez les policiers.

En parallèle, j'ai mené mon enquête auprès des jeunes concernés, il s'est vite avéré que l'Hôtel de Ville était utilisé comme lieux de rencontre et de rendez-vous, car il réunit nombre d'avantages pour cette population : gratuité, liberté d'accès, un endroit chauffé, et cerise sur le gâteau, du WIFI gratuit.

Afin de donner la possibilité aux jeunes et aux adultes concernés d'exprimer leurs soucis, leurs besoins, et de faire des propositions concrètes, la méthodologie du café citoyen s'est vite avérée judicieuse. Cette méthode d'intervention communautaire réunit autour de tables, sur le mode d'un bistrot, des participants qui discutent d'une problématique. Le processus est structuré en trois étapes : tout d'abord cerner la problématique, ensuite exprimer les besoins, enfin faire des demandes concrètes. Ces dernières sont ensuite relayées aux personnes concernées.

J'en ai parlé avec la conseillère communale responsable du dicastère Jeunesse-culture-intégration, auquel je suis affilié. Celle-ci a été conquise par l'idée, tout comme le président de « Bulle Sympa », projet communautaire qui vise la promotion de la qualité de vie dans la Commune, en s'appuyant sur la formation qualifiante « d'agents sympas », et la mise sur pied de « cafés citoyens ».

Un groupe de travail opérationnel a alors mis sur pied une démarche en plusieurs étapes.

Tout d'abord, une série de trois cafés citoyens ont été organisés directement sous la coupole de l'Hôtel de Ville, afin de donner la possibilité aux jeunes et aux adultes d'exprimer chacun leur « ras-le-bol ». Le premier café a réuni les adultes concernés (employés communaux, dont la police communale et le secrétaire général, des membres du conseil communal, le concierge, la patronne du restaurant voisin, la police cantonale, des membres de la commission jeunesse et familles et enfin des agents sympas). Le deuxième café a réuni une partie des jeunes utilisateurs de cet espace, majoritairement âgée de 13 à 18 ans. Enfin, le troisième café a réuni les jeunes et les adultes avec comme objectif de se mettre d'accord sur les éléments d'une charte d'utilisation de cet espace public.

La participation a été d'une trentaine de personnes aux deux premiers cafés, alors que le dernier a réuni une cinquantaine de participants.

Un travail de rue en parallèle a été nécessaire afin de nourrir ce processus. Ainsi, dans le cadre des permanences rue, principalement à l'Hôtel de Ville bien sûr, mais aussi à la gare, le TSHM a lancé des débats, interpellé les jeunes sur la possibilité qui leur était donnée d'exprimer leurs besoins et sur les avantages de la participation citoyenne. Un groupe « WhatsApp » a aussi été créé afin de tenir les jeunes au courant et de nourrir les débats. De plus, une affiche a été réalisée avec un groupe de jeunes afin de les faire participer encore un peu plus au processus. Enfin, un groupe Facebook permettait aux jeunes de non seulement voir les comptes rendus des cafés, mais aussi les photos... De son côté, le centre d'animation a aussi mobilisé une partie de sa population.

Du côté des adultes, j'ai favorisé des rencontres informelles afin d'échanger sur la problématique, et d'inviter les acteurs à venir donner leur point de vue durant ces « cafés citoyen ».

La suite de ces trois cafés s'est déroulée en trois parties. Il y a d'abord eu la finalisation de la charte avec un groupe de jeunes et d'adultes. Ensuite une réunion entre les jeunes qui ont des projets (même aussi simple qu'avoir un lieu pour se rencontrer, ou alors pour faire des soirées festives) et les acteurs qui peuvent les aider, comme les professionnels du centre d'animation, le coordinateur des sports de la Commune, et le TSHM a été mise sur pied. L'objectif était de favoriser le lien entre les jeunes et les ressources existantes.

Enfin, il s'agira (le processus est en cours) de se mettre d'accord sur les modalités de mise en place de la charte, en précisant les rôles de chacun. Il sera essentiel d'encourager chaque acteur à prendre ses responsabilités (par exemple aux employés de la Commune et du restaurant de demander aux jeunes de faire moins de bruit).

Ce sera, encore une fois, l'occasion pour le TSHM d'expliquer son rôle, de prévention et d'accompagnement, et d'ancrer sa complémentarité avec l'intervention de la police (qui joue le rôle de la répression).

Joël SCHNEIDER, Service de la jeunesse, Bulle, Fribourg

Principes de travail :

- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Observer la réalité sociale pour :
 - Situer les enjeux locaux dans des contextes plus larges
 - Faire remonter des informations parfois dérangeantes
 - Apporter des réponses construites et concertées sur la base des besoins des personnes
 - Légitimer la globalité de l'action des TSHM
- Mobiliser celles et ceux qui n'ont pas l'habitude de la participation

Axes d'intervention :

- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives

Actions support :

- Présence de rue
- Groupe de parole et de réflexion

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Voir les lieux dont on parle souvent
 - Consulter la presse, la littérature
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure
 - Travailler en réseau.

Action participative

Ce récit relate la mise en place d'un projet de terrain multisports dans un contexte urbain. Il montre comment, à cette occasion, les TSHM ont mis en place un lien entre les autorités de la ville et les jeunes.

Les TSHM ont pris part à ce projet avec pour objectif de lui donner une dimension participative. Comme ils sont repérés par la Commune comme des acteurs proches des besoins des jeunes, cette dernière leur a donné pour mandat d'aller vers les jeunes du quartier afin de mieux connaître leurs besoins par le biais d'une action de proximité.

Ce processus permet de comprendre comment le TSHM peut être, dans un premier temps, le relais de la parole des jeunes auprès de la Commune, et comment, dans un second temps, il peut créer des conditions favorables à une rencontre et à l'émergence d'un dialogue direct entre les acteurs. Enfin, il montre que le TSHM peut permettre l'émergence d'une intelligence collective visant à impliquer tous les protagonistes dans la concrétisation d'un projet.

Par cette action, le TSHM facilite l'expression et met les jeunes en position d'acteurs conscients des mécanismes politiques et financiers à l'œuvre au travers de la mise en place d'un tel projet.

Dans ce récit, je vais vous raconter une action participative menée à Renens. Au printemps, une stagiaire du secteur jeunesse de la Ville de Renens est allée à la rencontre des jeunes habitants du quartier situé au nord de la ville. Dans le cadre d'une nouvelle législature, la municipalité souhaitait proposer aux jeunes de ce quartier la construction d'une installation sportive qui leur serait dédiée. Mais avant de se lancer dans un projet de construction, l'idée était d'interroger les jeunes concernés.

Sur une période de deux mois, la stagiaire a rencontré des jeunes de 12 à 20 ans, et leur a demandé ce qu'ils souhaiteraient si une installation sportive devait se construire dans leur quartier ; elle les a aussi questionnés sur le lieu d'implantation, avec trois lieux à choix. Les résultats de cette petite enquête sont sans appel, les jeunes souhaitent voir se construire un terrain multisports. Au final, d'autres doléances ont émergé au travers d'une pétition, que la stagiaire a remise à sa hiérarchie. La municipalité a accepté le projet de terrain

multisports, ainsi que des demandes d'aménagement (éclairage, cheminements).

Au mois de septembre, j'ai repris ce projet qui devrait devenir réalité au cours de l'année, si tout se passe bien. À ce stade du projet, l'idée est de mobiliser les jeunes du quartier pour qu'ils puissent participer à certaines étapes significatives de la réalisation du projet, et même prendre des décisions. La prochaine étape du projet est la constitution du préavis qui sera présenté au Conseil communal pour validation. Notre souhait est que les jeunes choisissent parmi plusieurs types de terrain multisports. Au mois de novembre, nous avons fixé une séance avec les jeunes, le chef de service en charge des travaux et le responsable des espaces verts. Ces derniers ont présenté différents terrains multisports, en essayant d'expliquer les avantages et inconvénients de chacune des installations : les coûts ont aussi été communiqués aux jeunes. La quinzaine de jeunes présents ont débattu, et ont choisi celui qu'il fallait présenter dans le préavis. Nous nous sommes rendu compte que les jeunes ont fait leur choix par rapport à des critères esthétiques et financiers. Ils avaient peur que le conseil communal refuse le projet à cause du prix.

Au mois de janvier, j'ai accompagné une dizaine de jeunes à la séance du Conseil communal, qui devait justement prendre une décision sur le préavis. Les conseillers communaux ont beaucoup débattu autour de cette question. La construction du terrain multisports n'était pas menacée, certains conseillers communaux trouvaient qu'il manquait une table de ping-pong. Au final, le projet est accepté et est même embelli, puisqu'une table de ping-pong y sera aussi construite. Les jeunes ont pu découvrir comment les décisions sont prises à l'échelle d'une commune.

Les travaux débutent au cours du printemps et s'achèvent à la fin de l'été. Pendant la construction des travaux, j'ai continué à mobiliser ce groupe de jeunes afin d'élaborer une charte d'utilisation du terrain multisports. L'idée est de construire une sorte de règlement en collaboration avec les jeunes. Le but est qu'ils puissent se l'approprier et qu'ils puissent continuer à transmettre certains messages aux autres jeunes qui utiliseront les installations.

Le terrain multisports est officiellement inauguré le 14 septembre, soit une année après le démarrage de la démarche, avec la pose de la charte élaborée avec les jeunes. Un des jeunes prendra la parole

et expliquera à l'assistance tout ce qu'ils ont entrepris, de la pétition à cette fête d'inauguration. Les jeunes ont exprimé leur satisfaction et ont le sentiment d'avoir eu un impact sur l'aménagement de leur quartier.

David BURNIER, Ville de Renens, Renens, Vaud

Principes de travail :

- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Observer la réalité sociale pour :
 - Situer des enjeux locaux dans des contextes plus larges
- Favoriser les actions interculturelles ou intergénérationnelles
- Favoriser l'émergence d'une intelligence collective

Axes d'intervention :

- Le soutien et l'accompagnement d'actions participatives et collectives
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
- La participation à des rencontres avec les acteurs professionnels du réseau

Actions support :

- Groupes de parole et de réflexion
- Observations ciblées :
 - Diagnostic thématique

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
 - Rechercher la parole, délier la parole
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure
 - Être un facilitateur
 - Travailler en réseau.

AUTOUR DE L'OBSERVATION

Dans ce chapitre les récits tentent de mettre en évidence l'exercice professionnel de l'observation. Observer pourrait paraître naturel et automatique, mais il s'agit là d'un processus permettant aux TSHM de se mettre dans une position méta réflexive quant aux contextes et aux individus rencontrés dans leur pratique.

Il est à relever que trop souvent les TSHM ont cette étiquette collée dans le dos de personnes en balade ou attablées au bistrot du coin. L'observation n'est, en effet, pas quelque chose de perceptible et de visible dans un premier temps et faire la différence entre une personne qui se ballade ou qui observe n'est pas aisé, même pour un œil avisé.

Plusieurs axes sont développés au travers des récits : le « comment » observer, la transmission des observations, les points d'attention à observer et la relation de confiance.

À partir de son immersion in situ, l'observation conduite par le professionnel suit deux logiques : une logique objectivable et quantifiable qui emprunte à des techniques d'observation, et une logique subjectivable qui emprunte à des notions comme l'intuition, le ressenti, la « petite voix » du professionnel. C'est la compilation de ces deux logiques qui performe l'observation pour le TSHM. De plus, l'observation peut être générale et globale sans focus sur un événement ou un public spécifique ou alors très précise, c'est-à-dire que le TSHM, dans un endroit donné, observe un phénomène particulier qui peut être, selon les circonstances, anticipé.

Pour le professionnel, c'est un outil de compréhension indéniable des situations, des contextes et des individus. De par cette action d'observer, le TSHM est un témoin privilégié de la réalité vécue par une tranche de la population.

Le matériel issu de l'observation permet de développer une expertise de terrain qui sera, par la suite, utilisée par le TSHM dans différents groupes de travail stratégiques avec différents partenaires, ainsi qu'en faveur des mandants et des autorités politiques. Ils permettent également de rédiger des rapports et des bilans annuels. Ces données transmises sont de l'ordre de la généralité et de la globalité des situations et des contextes : dynamiques de groupe, modes de consommation, itinérance juvénile, etc., et n'entrent pas au niveau des individualités : dynamique de groupe, modes de consommation, itinérance

juvénile, etc. Cette expertise sera également utilisée comme support à la relation avec les bénéficiaires en leur restituant individuellement les observations que le TSHM a faites à leur sujet notamment lors d'accompagnements socio-éducatifs.

Lorsqu'un TSHM est dans une situation d'observation, il est impératif, pour lui, de repérer et de connaître les endroits, les individus, les groupes et les dynamiques des publics cibles, mais aussi d'être repéré et de se faire connaître par ces derniers au sein du territoire. On parlera dans ce cas-ci d'une *observation participante*, c'est-à-dire que le TSHM est conscient que sa présence et ses interactions influencent son observation. Ce double mouvement de repérer et d'être repéré favorise la création de liens sociaux entre le professionnel et les divers publics en présence pour aboutir à une relation de confiance par le biais d'un processus temporel variable. En effet, l'observation participante favorise la création, la consolidation du lien par une présence systématique et stratégique dans le paysage proche des publics visés.

Dans ce chapitre, le lecteur prendra conscience qu'à travers une action « simple » d'observation, la relation de confiance est déjà mise en lumière et se dessine comme un des prérequis à cette dernière. Il n'est donc pas aisé de dissocier ces trois différentes actions que nous avons mises en exergue à travers ces différents récits de pratiques. En effet au sein de l'observation sont déjà présentes, dans une moindre mesure, l'action individuelle et l'action collective. Ces trois actions assemblées et combinées fondent l'intervention du TSHM dans sa complexité, mais également dans sa nébuleuse.

Coaching

À travers son récit, le TSHM nous expose les principes de travail qui vont guider ses actions lors d'un coaching. Ces principes sont le renforcement du lien pour aboutir à une relation de confiance, la libre adhésion, ainsi que la capacité à être disponible et accessible, sans seuil, sans condition, sans enjeux et sans exclusion, malgré une absence de contact prolongée, par exemple.

Par le biais de sa présence dans l'espace public, le TSHM peut rencontrer et consolider le lien de confiance créé avec la personne. Cette présence lui permet également de mener des observations et un diagnostic individuel. Le sens de son action est la création d'un lien de confiance afin d'être une personne ressource pour le jeune rencontré. Le TSHM facilite l'émergence de la demande du jeune en traitant systématiquement cette demande avec son accord préalable. À travers le lien de confiance créé et maintenu, le TSHM va pouvoir répondre à la demande et travailler au développement de la conscientisation du jeune concerné.

Les axes d'intervention utilisés dans cet exemple sont l'accompagnement socio-éducatif, le soutien social et professionnel, l'orientation, l'aiguillage et la mise en réseau.

Au fil de son récit, le TSHM met particulièrement en lumière l'utilisation de deux moyens. D'une part, le temps nécessaire à la création du lien de confiance, et d'autre part, l'importance de la fréquence des rencontres.

Le TSHM fait également appel à certains moyens, que ce référentiel nomme : « ficelles du métier ». On peut notamment y relever l'observation du ressenti et du non verbal, le fait de poser des « jalons », de « semer des graines », et bien sûr le fait de sentir et décoder les émotions de l'autre.

Pour terminer, la nécessité du lâcher-prise du TSHM est également bien explicitée. Ce dernier va se calquer aux pas de la personne qu'il accompagne, et non à ce qu'il pense être juste. Il va constamment prendre en compte le rythme de la personne.

M. est un jeune d'une vingtaine d'années. Depuis 10 ans, je suis en relation avec lui dans le cadre de ma fonction de travailleur social de rue. Je le connais donc bien, je l'ai vu traverser l'adolescence, et tenter d'en sortir pour rentrer dans le monde adulte. Nous avons beaucoup échangé ensemble, lorsque je le rencontrais dans la rue. Une fois le lien de confiance établi, M. m'a exprimé des demandes de soutien, et je lui ai proposé un accompagnement socio-éducatif. Celui-ci a d'abord été orienté autour d'objectifs socioprofessionnels, mais nous avons également commencé à aborder des thématiques plus larges liées à ses déboires avec la justice.

La question de la gestion de sa violence et d'un travail thérapeutique sur celle-ci a toujours été un sujet sensible, qui me paraissait pourtant central quant à sa problématique. Mais à chaque fois que j'essayais d'aborder cette question, je sentais une réaction viscérale d'opposition, doublée d'un discours attribuant la majeure partie de la responsabilité de ses actes de violence aux autres. Il m'exprimait aussi à demi-mot que sa demande envers moi se limitait à un soutien dans ses démarches professionnelles, et qu'il ne souhaitait pas que l'on aborde cette question. Je n'ai pas insisté, ne voulant pas me montrer trop intrusif et mettre en danger la relation de confiance, mais de temps en temps, lorsque la discussion le permettait, je revenais sur l'éventualité d'un suivi thérapeutique, dans le but de faire vivre cette ouverture à l'horizon.

M. a été condamné à purger une peine de prison de plus de deux ans pour des faits de violences. À la fin de celle-ci, il a de nouveau fait appel à moi pour sa réinsertion socioprofessionnelle. Très assidus, ses efforts commençaient de payer lorsqu'il m'a confié un état de grosse fatigue mentale et morale, accompagné de symptômes sérieux et d'une rechute dans une consommation de substances de type problématique. Revenant sur l'opportunité d'un suivi thérapeutique, M. s'est pour la première fois montré intéressé. Alors que des contacts avaient été rapidement pris avec deux psychologues, l'état psychique de M. s'est un peu amélioré, et il a retrouvé sa position initiale quant à un suivi extérieur. J'ai essayé de le convaincre de faire un essai, mais dans le discours de M., le problème était de nouveau passé chez les autres. J'ai donc dû me faire une raison, et je n'ai pas été vraiment surpris d'apprendre que, quelques jours plus tard, M. s'était à nouveau fait arrêter pour des faits de violence.

Adrien OESCH, Association REPER, Fribourg, Fribourg

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Disponibilité et accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Travailler à l'émergence de la demande
- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Développer la conscientisation
- Traiter la demande avec l'accord et la volonté de la personne

Axes d'intervention :

- L'orientation, l'aide à l'accès à l'information, le conseil et l'aiguillage des personnes
- L'accompagnement socio-éducatif dans le domaine :
 - Du suivi socioprofessionnel
- La mise en réseau des personnes

Actions support :

- Présence de rue
- Observation ciblée :
 - Diagnostic individuel, besoins

Moyens :

- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Prendre en compte le rythme de l'autre, ajuster son pas
 - Observer le ressenti et le non verbal
 - Sentir et décoder les émotions
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Discuter, échanger
- **Engager et adapter l'action**
 - Poser des jalons
 - Adapter et varier la fréquence des rencontres.

Communiquer les observations à des acteurs différenciés

Ce récit comprend quelques exemples de transmission d'observations à différents acteurs de l'administration. Le TSHM communique des données générales et non des situations particulières. Le TSHM montre notamment comment il communique ses observations sur son activité ainsi que sur les problématiques spécifiques rencontrées.

Pour lui, cette communication est nécessaire afin de légitimer son intervention et témoigner de sa réalité de terrain.

Elle peut prendre deux formes :

- Engager une dynamique de recherche de solutions autour d'une problématique en communiquant ses observations avec ses partenaires.
- Quantifier son action à travers des rapports adressés à sa hiérarchie.

À Renens comme dans d'autres villes, certains lieux sont sujets à des nuisances diverses, liées à l'occupation de l'espace public. En plus du travail de prévention que je fais au contact direct des jeunes qui occupent les différents espaces publics de Renens, je rencontre de manière régulière les employés communaux en charge de ces espaces. Je fais en sorte d'être en lien tant avec les nettoyeurs des parcs publics qu'avec les concierges des écoles. Cela me permet de communiquer des observations qui sortent de l'ordinaire : par exemple, mobilier urbain cassé, ou une quantité de déchets qui dépasse l'entendement.

Parfois, des lieux précis posent problème en termes de nuisances. Il arrive que je doive intervenir et mettre en place une médiation quand les nuisances sont liées à la présence de jeunes. En guise d'exemple, je citerais un terrain multisports situé juste à côté d'un club de tennis. La direction du club de tennis se plaignait principalement du comportement des jeunes utilisant régulièrement le terrain multisports. Lorsque j'ai rencontré les responsables du tennis avec deux jeunes concernés, je me suis rendu compte qu'il n'y avait pas uniquement le comportement des jeunes qui posait problème. Il y avait aussi et surtout des problèmes d'aménagement. Suite à cette rencontre, j'ai pu solliciter le service des

travaux, qui est directement concerné par les demandes du tennis club. Ils sont entrés en contact et ont pu faire les aménagements souhaités aux abords du terrain multisports.

Il arrive aussi que je communique des chiffres sur mon activité à ma hiérarchie. Par hiérarchie, on peut comprendre le délégué à la jeunesse, le chef de service et la municipalité. Je le fais deux fois par année sauf en cas de demandes précises, lors de mon rapport annuel au mois de septembre, et en fin d'année pour le rapport de gestion du service.

Le travail des TSHM est souvent peu visible et les chiffres ont le mérite de clarifier ce manque de visibilité. Je communique sur le nombre de jeunes qui ont demandé un soutien et le nombre de rendez-vous que cela a sollicité. Je fais aussi remonter les chiffres liés à la bourse aux petits jobs et aux ouvertures des salles de sport. Lorsqu'un projet spécifique est mené à bien, comme lors de la semaine alcool (« Les jeunes de l'Ouest lausannois parlent d'alcool »), je fais un rapport qui rend compte de l'activité.

David BURNIER, Ville de Renens, Renens, Vaud

Principes de travail :

- Respect de l'anonymat
- Confidentialité

Sens de l'action :

- Être une « personne ressource » pour les personnes dans le but de mettre en valeur, de mobiliser et de développer leurs propres ressources
- Observer la réalité sociale pour :
 - Voir, être vu, connaître, se faire connaître
 - Situer les enjeux locaux dans des contextes plus larges

Axes d'intervention :

- L'observation :
 - Des groupes et de leurs dynamiques
- L'analyse et la communication des observations à des acteurs différenciés

Actions support :

- Observation en continu au fil de la pratique des actions, observation « flottante »
- Observations ciblées :
 - Diagnostic local

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Effectuer des tournées seul ou en équipe
 - Voir les lieux dont on parle souvent
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Discuter, échanger
 - Mettre en commun les observations en équipes, avec les partenaires
- **Engager et adapter l'action**
 - Être un facilitateur
 - Travailler en réseau.

Observation individuelle

Par le biais de l'outil « permanence de rue », le TSHM met en exergue l'importance de sa présence dans les lieux de rencontres des jeunes et l'importance de l'observation de la dynamique d'un groupe pour comprendre une situation individuelle en proie au changement. En effet lorsque l'intervenant entre en relation avec un groupe, il est attentif aux signes en présence et décode dans l'instance les diverses informations qui lui sont données à voir ou à interpréter au regard de sa connaissance des contextes et des personnes.

L'observation est vue dans cette situation comme un outil, un support à la relation. Elle permet ici d'identifier le besoin de reconnaissance du jeune et de le valoriser.

Les moyens mis en œuvre par le TSHM sont multiples et divers alliant une présence circonstanciée et éclairante, une écoute discursive et confrontante dans un espace-temps particulier inhérent aux lieux où les jeunes se trouvent dans une temporalité de l'instance et de l'ici et maintenant.

D'une manière plus large, l'intervention informelle et non formelle relève ici toute sa substance, c'est-à-dire une action adaptable, ajustable et modulable en lien avec la particularité de chaque situation en dehors d'un contexte formalisé. L'observation permet une analyse, voire un diagnostic fin de la situation facilitant une intervention adaptée et construite sur mesure.

Dans le cadre d'une permanence de rue, j'arrive dans un groupe de plusieurs jeunes que je connais depuis environ deux ans, et qui jouent au foot-foot dans un salon de jeux. Ils viennent d'avoir quinze ans, et, en les observant, je remarque que S., d'habitude plutôt discret dans le groupe, tente de s'affirmer. De manière encore un peu maladroite, il met un « mec » à la fin de toutes ses phrases, profère jurons et insultes, tente de provoquer l'adversaire... Sachant le bon lien que j'ai avec lui et son groupe, je le regarde et lui dit « T'es devenu une kaïrra toi ! ». Les yeux grands ouverts, un sourire empli de reconnaissance, il ouvre sa veste et me montre son pull arborant la marque du même nom, et me dit : « comment t'as deviné ? ! ».

Adrien OESCH, Association REPER, Fribourg, Fribourg

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer du lien, le développer et le maintenir
- Développer la conscientisation
- Observer la réalité sociale pour :
 - Ne pas répondre sur un mode action-réaction
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Considérant qu'il s'agit d'un processus relationnel

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
 - Des groupes et de leur dynamique

Actions support :

- Permanence
- Observation ciblée :
 - Diagnostic individuel, besoins

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Effectuer des tournées seul ou en équipe
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - « Tendre la perche »
 - Observer le ressenti et le non verbal
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
 - Pratiquer l'humour et la dérision
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Discuter, échanger
 - Confronter la personne, déranger, oser dire
- **Engager et adapter l'action**
 - Être un facilitateur
 - Prévoir l'imprévu – laisser la place à l'imprévu.

Présence dans l'espace public

Dans son récit de pratique, la TSHM explicite l'importance de sa présence dans l'espace public et des différents éléments qui en découlent. Les principes de travail qui sous-tendent son action sont le renforcement du lien pour aboutir à une relation de confiance ainsi que la capacité à être disponible et accessible sans seuil, sans condition, sans enjeux, sans exclusion.

En allant dans l'espace public, elle utilise différentes stratégies afin de repérer, d'être repérée, de connaître et de se faire connaître par son public cible. C'est en allant vers celui-ci qu'elle va ensuite créer une relation de confiance et travailler à l'émergence de sa demande. L'action et la présence servant également de support à l'observation, elle peut alors identifier et connaître les besoins des personnes qu'elle rencontre. Au travers des rencontres et des discussions, elle donne également comme sens à son action le fait de permettre aux personnes de retrouver l'estime d'elles-mêmes, mais également, lorsque cela est nécessaire, de défendre leurs intérêts.

Enfin, la TSHM met en avant plusieurs moyens utilisés lors de présences dans l'espace public, que ce soit des éléments rationnels (mise en confiance des personnes, écoute active, bienveillance, etc.) ou des « ficelles du métier » (feeling, intuition, humour, etc.). Elle explicite également clairement la nécessité de parfois ne rien « faire », d'être simplement présente et d'écouter, ceci afin de laisser la place à l'autre pour qu'il puisse se raconter.

Au sein de l'association où j'exerce, nous travaillons essentiellement en milieu ouvert, nous ne possédons aucun local. Cette entité a été créée à ses débuts pour aller à la rencontre des personnes toxicodépendantes gravitant aux alentours de la gare de Cornavin ; toutefois, en raison de la situation économique, la population cible s'est élargie. « Allez-vers », c'est parcourir l'espace public, pénétrer dans des espaces « privés » en mouvance qui se créent et se dissolvent aussitôt. Notre objectif premier est de créer, de maintenir du lien social pour aboutir à une relation de confiance, et ainsi favoriser l'émergence d'une demande. Nous avons une approche généraliste, sommes accessibles sans seuil, sans condition, sans exclusion. Nous servons d'antenne sociale de rue. Notre présence quotidienne dans l'espace public nous

permet d'observer les réels besoins et difficultés des personnes qui s'y trouvent. Ainsi, face à d'éventuels abus, nous sommes également là pour défendre les intérêts d'une population spécifique. Notre association entre social et humanitaire essaie de permettre aux personnes concernées de retrouver une certaine dignité et estime d'elles-mêmes.

J'arpente les rues genevoises. A force d'observation et de création de liens, j'adapte mes tournées et vais à la rencontre de personnes dans les différents lieux où je sais pouvoir les trouver. Jongleuse à mes heures perdues, j'utilise mes « massues » comme prétexte à la rencontre. Ainsi je suis facilement reconnaissable, et ces agrès favorisent les nouvelles rencontres.

Bien que ces stratégies ne soient pas exhaustives, j'utilise souvent ces différentes méthodes : soit je « vais vers », soit je m'installe dans un lieu stratégique, à la vue de tous. Pour aborder un nouvel individu, je laisse une grande place au feeling, à l'intuition, je « vais vers », simplement. Je profite de saisir l'instant présent, l'occasion du moment pour partager, échanger autour de quelques discussions informelles. Très souvent, ces personnes tellement isolées me font part de leur histoire de vie, particulièrement tragique. L'écoute active, la bienveillance, l'humour, la dérision sont des qualités essentielles de notre fonction. Déjà, écouter, simplement, permettre à la personne de mettre des mots sur ses maux. Combien de fois, après avoir partagé quelques instants auprès de l'un d'eux, ce dernier m'a remerciée la main sur le cœur... je n'avais pourtant pas fait grand-chose... j'ai juste pris le temps de l'écouter. Ces personnes sont tellement stigmatisées, jugées, que dès qu'un regard attentionné se pose sur elles, elles racontent. Puis par la suite, quand nous nous recroisons dans certains lieux connus, elles me présentent à leurs semblables, et suivant les lieux ou personnes présentes, semblent veiller sur moi. Cette attitude bienveillante peut même parfois freiner mes actions, dans ce cas nous en parlons par la suite, et cette interaction ne fait que renforcer, et clarifier, notre lien déjà existant.

La population avec laquelle j'évolue est très volatile. Ce sont des gens souvent confrontés à une sorte de cercle infernal : incarcération, résidentiel, hospitalisation. Cela nécessite beaucoup de temps pour aboutir à une réelle relation de confiance. Je peux parfois retrouver à la gare des personnes que je n'ai pas vues depuis de nombreux mois, comme, à l'inverse, ne plus avoir de nouvelles de l'un d'eux du jour au

lendemain. Utilisant mon portable comme outil de communication, certains d'entre eux me rappellent au bout de quelques mois pour me signifier leur présence à tel ou tel endroit ; cela me permet de toujours garder le lien, où qu'ils se trouvent je vais les visiter.

Anaïs RAPO, Café Cornavin, Genève, Genève

Principes de travail :

- Disponibilité et d'accessibilité « sans seuil », sans condition, sans enjeux et sans exclusion
- Action de travail social généraliste et polyvalente

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Renforcer le lien pour aboutir à une relation de confiance
- Travailler à l'émergence d'une demande
- Observer la réalité sociale pour :
 - Voir, être vu, connaître et se faire connaître
- Permettre à la personne concernée de retrouver la dignité et l'estime d'elle-même
- Défendre les intérêts d'une population spécifique

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public

Actions support :

- Présence de rue
- Permanence

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Écouter son intuition
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Inscrire la relation dans le temps
 - Ne pas porter de jugement
 - Ne rien faire afin de laisser sa place à l'autre
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
 - Pratiquer l'humour et la dérision
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Pratiquer l'écoute active, reformuler
- **Engager et adapter l'action**
 - Évaluer la portée de son action.

Observation d'un individu au sein d'un groupe

L'observation est centrale dans cette situation, elle permet à la TSHM de se mettre en position méta et de laisser la place à ses propres ressentis ainsi qu'à l'expression non verbale. L'intuition devient un outil pour évaluer les dynamiques de groupe et les individus qui le composent afin de se faire une idée lorsqu'il s'agit de rencontrer un nouveau groupe de jeunes.

La TSHM est présente là où les jeunes se trouvent et parfois par le biais d'actions prétextes pour entrer en relation avec ces derniers. Souvent, les salles de sports ou d'autres actions concrètes servent d'amorce pour rencontrer le public cible.

Dans son récit, elle met également en avant des outils tels que l'écoute et l'échange qui vont lui permettre de croiser les regards des différents partenaires qui se préoccupent des jeunes qui occupent le couloir de la salle de sport.

Fraîchement arrivée dans l'équipe des TSHM, ce n'est qu'après quelques visites dans un quartier qu'un concierge s'occupant de salles de sport nous appelle, car des jeunes occupent les couloirs des locaux les mardis et jeudis soir et se comportent de manière inadéquate (déchets, insultes, jeux de ballons) lors de matchs de jeunes et jolies volleyeuses.

Bien que nous ne soyons pas très « chauds » à intervenir en tant que « pompier-sécu », nous décidons d'aller tout de même à la rencontre des jeunes et voir ce qu'il en est.

Arrivée sur place, le concierge m'interpelle. Très vite je constate que ce Monsieur a besoin de « vider son sac » et qu'il craint en partie ces jeunes, mélange de peur et de lassitude en vérité.

Je décide d'aller à la rencontre des jeunes. J'en dénombre dix-sept dans les corridors, uniquement des garçons. Certains d'entre eux « tapent » la balle, d'autres partagent des discussions « animées » sur le quartier et d'autres encore, assis sur des chaises empruntées au passage, regardent les matchs des filles. Ce « groupe » est assez dépareillé au premier abord : leurs âges varient approximativement de 12 ans à 17 ans. On devine facilement cette différence d'âge, d'une part à leur différence de taille et de corpulence, mais surtout à l'expression que

certain d'entre eux ont sur leurs visages : certains sont encore « mouillés derrière les oreilles », alors que d'autres ont déjà l'air de « petits hommes ». Je constate également un grand brassage culturel, je trouve ça beau, ce qui les relie finalement c'est leur amitié ou leur appartenance à ce quartier. Je devine également rapidement qu'ils sont tous là, car il fait froid dehors et que ces couloirs sont finalement le seul endroit où se retrouver.

Rapidement l'un d'eux m'interpelle. J'ai déjà entendu parler de lui, notamment lors de mes passages dans le centre d'animation du coin. Il se présente à moi en utilisant un ton à cheval entre la moquerie et la provocation et me lance un : « — Madame, vous êtes venue pour nous surveiller ? ». Je lui réponds par la négative, me présente à lui et lui demande son prénom. Sébastien.

Après quelques échanges, j'apprends qu'il a 15 ans, ça tombe bien c'est l'âge que je lui avais donné. Il est blessé au bras gauche, il s'est fait ça au foot. Pendant qu'il me parle, il continue à dribbler une balle avec ses pieds.

À côté de lui, les autres sont plus discrets, d'ailleurs après une première présentation, ils ont vite repris leurs discussions. Ce n'est pas le cas de Sébastien. Il me sollicite beaucoup et répond facilement à mes questions. Je décèle dans ces yeux cette étincelle qu'ont certains jeunes encore dans l'entre-deux, coincés entre l'enfance et l'adolescence. Alors qu'il me parle, il garde toujours une oreille tendue sur ce qu'il se passe autour de lui et intervient parfois dans la discussion d'à côté en demandant : « — vous parlez de quoi ? ». Dans tout ce groupe, plutôt calme au final, j'ai l'impression que Sébastien n'occupe pas un rôle de leader, d'ailleurs vu le patchwork de groupe présent, je me demande s'il y en a réellement un. Cependant, Sébastien a plutôt l'air d'occuper une place d'agitateur au sein du groupe. Ainsi, il discute assez sérieusement lorsque ses amis sont occupés à autre chose et d'un coup, lorsque l'un d'eux s'approche, il se niche dans un rôle de « coq », me parlant d'un ton séducteur ou en répondant à ses potes que je suis « sa petite copine ». Au final, il a l'air d'être plutôt gentil le Sébastien, je me demande toutefois si ce n'est pas lui l'instigateur de certains « troubles » envers le concierge. Lorsqu'on discute avec lui, il déclare ne vouloir embêter personne, juste chercher une place au chaud et où jouer au foot. Pour le reste, il est dans une école privée, aime le foot et a surtout de la peine lorsqu'un adulte

lui fait des remarques sur son comportement. Je les salue une dernière fois.

En partant, il me redemande :

– « Franchement, t'es venue pour nous surveiller ? »

Je réponds :

– « Ben non, tu as bien vu, on a juste discuté... »

– « Ah ouais, ok c'est bon, on est rassurés... »

J'avance quelques pas avec un sourire en coin et retourne à mes affaires...

Naïma STEIGER, Ville de Lausanne, Lausanne, Vaud

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Observer la réalité sociale pour :
 - Recueillir et comprendre les besoins sociaux
 - Ne pas répondre sur un mode action réaction
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Étant présents dans l'environnement direct des personnes

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
 - Des groupes et de leurs dynamiques

Actions support :

- Salles de sport

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Effectuer des tournées seul ou en équipe
 - Écouter son intuition
 - Partager des moments communs avec les personnes et avec les groupes
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Observer le ressenti et le non verbal
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Discuter, échanger
 - Mettre en commun les observations en équipe, avec les partenaires.

Présence de rue

Ce récit permet de faire un arrêt sur image d'une présence dans la rue. Ceci pourrait être qualifié de banal ou de simple ballade, mais le TSHM met en lumière des aspects complexes, tant au niveau du contexte, qu'au niveau de son positionnement dans le processus de rencontre avec les jeunes.

Avant de sortir pour faire sa tournée de rue, le TSHM prend le temps de réfléchir à différents aspects. Il est ainsi facile de comprendre au travers de son texte que malgré l'habitude, il lui faudra gérer l'imprévu.

L'observation peut être à la fois ciblée, « flottante » et ainsi lui permettre de faire rapidement un diagnostic local de l'utilisation de certains espaces par les jeunes. De plus, la présence dans l'espace public permet de répondre aux demandes qu'on lui formule. Cela se produit plus aisément avec des jeunes avec qui il a déjà établi une relation de confiance.

Le TSHM met également en avant les éléments comme « l'aller vers l'autre » et l'itinérance qui au fil du temps peut se transformer en permanence, car il sait où il va pouvoir rencontrer des jeunes. Grâce à ses diverses observations, il est capable de faire une analyse de la situation, d'éviter l'ingérence et de sentir si le moment est propice d'informer les jeunes, qui ne le connaissent pas, de sa fonction et des raisons de sa présence.

Après avoir effectué quelques tâches de bureau, il est temps de sortir pour commencer une permanence de rue. L'ordinateur éteint, je descends les escaliers, passe la porte d'entrée et remonte la rue pour rejoindre le centre-ville. Chemin faisant, ma tête traite presque automatiquement les données standard qui vont baliser ma permanence, ou du moins son début. Quel jour sommes-nous ? Quelle heure est-il ? Quel temps fait-il ? Est-ce qu'il pleut, fait-il froid ? Autant de facteurs qui vont déterminer dans les grandes lignes mon itinéraire géographique et humain. Mes synapses chargent aussi les derniers événements, déplacements, dynamiques de jeunes observés ou partagés en équipe. Sans vraiment m'en rendre compte, je scanne également mon état d'être, comment je me sens ici et maintenant, afin d'être en phase avec moi-même au moment d'aller vers, au contact. D'autres fois, j'aurais su tout

de suite par quel lieu commencer ma « tournée », parce que j'aurais compté y croiser un jeune ou un groupe en particulier, parce que j'aurais jugé particulièrement important – ou aurais été impatient – d'y être. Mais aujourd'hui, je me tâte. Je me décide finalement pour le centre névralgique de la ville, une valeur sûre en ce qui concerne la présence de notre « clientèle », la gare. Arrivée à proximité du préau, sans m'arrêter, je passe en revue les différents jeunes ou groupes de jeunes, la place qu'ils occupent, leur posture, les dynamiques qui semblent les habiter, et leur environnement.

De manière instinctive, je m'approche d'un groupe dont je connais quelques membres, leur lance un salut verbal, une poignée de main. Les jeunes que je connais ne sont pas étonnés de me voir là, sachant que la semaine en fin de journée, c'est un lieu que je fréquente régulièrement. Les autres me portent un regard interrogatif ou méfiant. Ils me prennent peut-être pour le « pote d'un pote ». Mais cette fois-ci, je n'ai pas l'occasion de leur expliciter ma fonction, car la discussion s'engage directement avec un des jeunes que je connais et qui m'interpelle. Les présentations officielles, ça sera pour plus tard, ou un autre jour, même si je sais que je ne dois pas trop attendre afin d'éviter de nourrir des quiproquos et des confusions. Pour l'instant, le jeune que je connais me livre déjà les dernières informations quant à sa situation et les questions qu'elle lui pose. Cela commence bien, je suis déjà dans le vif du sujet, car il arrive aussi parfois que je ne me sente pas le bienvenu ou considéré comme un intrus. Dans ces cas-là, pas la peine d'insister, il faut s'écouter ré-aissonner et se rappeler que ça fait aussi partie de ma pratique.

Après un moment de discussion, j'ai le sentiment que le jeune est – ou du moins, pourrait être – intéressé par un soutien de ma part. Je reformule ses propos et lui propose un accompagnement. Il est effectivement preneur, nous fixons un rendez-vous pour le lendemain, échangeons encore pendant quelques minutes. Je prends alors congé de lui et du reste du groupe, pour me rendre dans un autre endroit fréquenté par notre public cible. La permanence de rue est bien lancée !!

Adrien OESCH, Association REPER, Fribourg, Fribourg

Principes de travail :

- Libre adhésion
- Non-ingérence

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Travailler à l'émergence de la demande
- Observer la réalité sociale pour :
 - Voir, être vu, connaître et se faire connaître
 - Recueillir et comprendre les besoins sociaux
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Considérant qu'il s'agit d'un processus relationnel
 - Étant présents dans l'environnement direct des personnes

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- L'observation :
 - De la situation des personnes et de leurs places au sein des groupes et de la collectivité
 - Des groupes et de leurs dynamiques
 - Des dynamiques à l'œuvre dans l'espace public

Actions support :

- Présence de rue
- Observations ciblées
 - Diagnostic individuel, besoins
 - Diagnostic local

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Effectuer des tournées seul ou en équipe
 - Mobiliser ses 5 sens
 - Écouter son intuition
 - Varier les focus lors de l'observation
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Mettre en confiance la personne
 - Écouter avec empathie et attention
 - Observer le ressenti et le non verbal
 - Se saisir de l'instant présent, de l'opportunité
 - Prendre conscience de ses propres ressentis et décoder ses propres émotions
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Discuter, échanger
 - Pratiquer l'écoute active, reformuler
- **Engager en adapter l'action**
 - Prévoir l'imprévu – laisser place à l'imprévu.

Observation de l'espace public

À travers ce récit, vous découvrirez que l'action et la présence du TSHM dans l'espace public servent de support à son observation, mais également que cette dernière sert elle aussi de support à l'action.

L'action et l'observation étant ainsi étroitement liées, les différents axes d'intervention du professionnel sont ici : la présence dans la rue pour aller à la rencontre du public, l'observation de l'espace public ainsi que l'observation de groupes.

À partir d'une démarche qui met en avant l'importance d'aller vers le public cible, il montre bien l'importance de voir, d'être vu, d'être connu et de se faire connaître. C'est en étant présent sur le territoire de ceux qu'il souhaite observer, qu'il pourra par la suite connaître les besoins de son public cible et des habitants de la Commune, puis mettre en place des actions concrètes, par exemple, effectuer un diagnostic local.

Le TSHM démontre ainsi que l'observation est un outil permanent de compréhension et que cet outil nécessite de prendre le temps.

Afin de développer nos actions et nos animations hors murs, nous avons mis sur pied le projet « *Street-Porteurs* », pour lequel nous avons fait l'acquisition de deux vélos triporteurs électriques nous permettant d'aller à la rencontre de la population et d'observer l'espace public. Ces outils nous rendent également visibles et facilement repérables sur le territoire de la Commune.

Nos déplacements ont, en outre, été effectués dans le but de questionner le sens de l'action et d'évaluer ce qu'il est intéressant de développer, en fonction des besoins identifiés ou des demandes exprimées par la population, mais aussi des collaborations ou synergies possibles avec des sociétés, associations, ou autres institutions locales. Les observations, ciblées sur différents quartiers et lieux phares de la ville, nous ont permis de mieux comprendre l'utilisation et la fréquentation de ces lieux par les citoyens de la ville.

Nos interventions ont principalement lieu le mercredi après-midi et durant les week-ends. Le mercredi, nous nous déplaçons en tandem en début d'après-midi jusqu'en soirée. Cette année, nous avons principa-

lement axé nos sorties sur le lieu dit « La Place du Cheval » qui est une place située au centre de la Ville. La première phase a consisté à observer cette place à l'aide d'une grille d'observation. Nous y avons mis le nombre de personnes présentes, leur âge approximatif, leurs envies, les problématiques rencontrées. Après un certain temps, nous avons pu répondre à certains besoins. Par exemple, certains jeunes souhaitaient faire du football sur une place de la ville. Nous avons donc installé des petits buts de foot.

Lors de nos observations, nous sommes également entrés en contact avec les responsables de la bibliothèque et d'un café situés à proximité de cette place. Ensemble, nous avons décidé d'organiser deux manifestations pour animer cette place. Lors de celles-ci, différents groupes de danse et de musique fréquentant notre centre de loisirs (ASLEC – Association Sierroise de Loisirs et Culture) ont pu se produire. Les animations ont également permis un échange entre différentes communautés étrangères.

La phase d'observation sur cette place de la ville a été très importante. En effet, en prenant le temps de nous faire connaître et de connaître les utilisateurs du lieu, nous avons pu entamer des collaborations fructueuses tant avec les utilisateurs du lieu que les commerces présents.

Laurent CLAVIEN, ASLEC, Sierre, Valais

Sens de l'action :

- Aller vers les personnes pour créer un lien, le développer et le maintenir
- Observer la réalité sociale pour :
 - Voir, être vu, connaître et se faire connaître
 - Recueillir et comprendre les besoins sociaux
 - Apporter des réponses construites et concertées sur la base des besoins des personnes
- Les TSHM conduisent leur observation en :
 - Étant présents dans l'environnement direct des personnes

Axes d'intervention :

- La présence dans l'espace public
- L'observation :
 - Des groupes et de leurs dynamiques
 - Des dynamiques à l'œuvre dans l'espace public

Actions support :

- Observations ciblées :
 - Diagnostic local

Moyens :

- **Assurer la présence et l'immersion**
 - Effectuer des tournées seul ou en équipe
 - Avoir des contacts privilégiés, avoir accès à la gazette du quartier
 - Prendre le temps de découvrir l'environnement social et spatial
- **Entrer en relation et développer le lien de confiance avec bienveillance**
 - Utiliser les actions supports pour favoriser la création de liens
 - Entretenir des discussions informelles
- **Comprendre les demandes et analyser les situations**
 - Soutenir l'expression
 - Discuter, échanger
 - Croiser les regards, multiplier les perspectives
- **Engager et adapter l'action**
 - Construire une intervention sur mesure
 - Travailler en réseau.

VI

CONCLURE ET POURSUIVRE LA DÉMARCHE

Ce référentiel n'est pas une fin en soi, un épilogue. Il permet de poser une assise supplémentaire et de structurer davantage le travail social hors murs, notamment au niveau romand. Ce dernier a l'originalité et la spécificité d'avoir été pensé, charpenté, rédigé et accouché par et pour les professionnels de terrain dans une optique d'autodétermination de la profession. Il appartient, de ce fait, à la plateforme romande des TSHM qui en est le gardien et le garant.

Primo, ce référentiel de pratique s'adresse aux travailleurs sociaux hors murs en général et en particulier aux intervenants qui commencent d'œuvrer dans ce domaine et qui n'ont pas la possibilité ou la chance d'avoir une interface institutionnelle entre eux et le mandant et/ou qui évoluent seuls dans le terrain. Secundo il se veut être un socle et un support en faveur des différentes institutions de travail social hors murs. Tertio il est un appui et un renfort pour la formation des futurs TSHM et finalement il nourrit et pose les bases de la réflexion au niveau de la communauté d'intérêts qui se compose pour rappel de TSHM, d'institutions employeuses et d'instances de formation. Il est à relever que le travail social hors murs se construit essentiellement au carrefour de ces trois instances.

Ce texte doit rester en évolution et en construction permanentes avec des apports d'autres collectifs de travail social hors murs en Suisse romande ou d'ailleurs. Les différents chantiers devraient se poursuivre, afin de consolider ce domaine d'intervention, par exemple le toilettage de la charte des TSHM et la réflexion sur les enjeux inhérents au travail social hors murs, pour ne citer qu'eux.

En ce qui concerne les enjeux, une première esquisse structurelle a déjà été faite en parallèle de ce travail. Ces derniers ont été recensés et répartis en cinq catégories qui se déclinent comme suit :

Enjeux liés :

- À la pratique interindividuelle du TSHM et au travail en équipe
- Aux liens à entretenir avec le politique
- À la coopération interinstitutionnelle
- Au statut et à la place des TSHM au sein des institutions, ainsi qu'au cadre des institutions qui emploient des TSHM
- Au développement de la professionnalité

Ces enjeux peuvent être repris, analysés et articulés lors de la rédaction d'un prochain travail collectif par un autre groupe délégué par la plateforme.

Le travail inhérent à un processus de « recherche » collectif et participatif est long, complexe et parfois même fastidieux, en particulier lorsque ce sont les intervenants de terrain eux-mêmes qui structurent et rédigent le travail au regard d'une recherche sous-traitée plus traditionnelle. Cette méthodologie a cependant l'avantage d'avoir permis de fédérer les professionnels de terrain entre eux, mais également les trois instances de la communauté d'intérêts que sont les institutions employeuses, les instances de formation et la plateforme des professionnels. Le comité de rédaction de ce référentiel a été, tout au long de ce processus qui aura duré plus de quatre ans, le garant et l'interface entre la plateforme des TSHM romands et le texte. Pour rappel, c'est la plateforme TSHM romande qui est le mandant de ce travail.

Un tel processus constitue une pierre angulaire à la reconnaissance et à la crédibilité du TSHM qui ne devrait pas, à l'avenir, faire l'économie de tels travaux, afin de garantir sa si précieuse part d'autodétermination.

Un grand et chaleureux MERCI à toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de cet ouvrage et MERCI à ceux qui reprendront le relais dans ce processus de structuration.

VII

POSTFACES

Au terme de la rédaction de ce référentiel de pratiques, dans l'esprit du passage de relais, la plateforme romande a proposé à quelques-uns de ses partenaires de la « communauté d'intérêts » d'écrire une post-face à cet ouvrage sur la base de la question :

Comment, à partir de votre institution, ce référentiel des pratiques élaboré par les professionnels du travail social hors murs est-il reçu ?

Association REPER

Dans le canton de Fribourg, l'origine du travail social de rue se situe au début des années septante. Celui-ci a pris forme à travers la stratégie d'action « hors murs » que proposait l'association Release (aujourd'hui REPER). À l'époque, le travailleur social de rue avait une double fonction en intervenant dans un premier temps durant une permanence d'accueil « bas seuil » intra-muros et dans un deuxième temps durant, ce qui était appelé jadis, les « permanences bistrots ». L'idée des « permanences bistrots » était d'aller à la rencontre des jeunes, afin de partager un bout de leur réalité en dehors des murs institutionnels¹⁰.

Ce travail d'« aller vers » s'est professionnalisé à REPER, comme dans d'autres structures, en fonction du cadre organisationnel de l'institution et du mandat cantonal de promotion de la santé et de prévention des addictions.

Au fil du temps, on assiste à une évolution de cette pratique en Suisse et divers visages du travail de rue se construisent. Afin de clarifier son champ d'action et les valeurs éthiques variées du travail de rue, une charte du travail social hors murs a été rédigée en 2005 par les groupes hors murs de Suisse romande et alémanique. Si ce document a permis de mieux définir et délimiter le travail social hors murs, il ne permet pas de visibiliser assez précisément son champ professionnel. C'est ce que réussissent aujourd'hui les travailleurs sociaux hors murs — TSHM de Suisse romande dans ce référentiel autodéterminé des pratiques. Il donne des exemples concrets et une typologie des pratiques du travail social hors murs. Ces traits du travail de rue mettent en relief la variété des domaines d'application où se manifeste cette pratique. Ses auteurs souhaitent que les professionnels concernés et les institutions se l'approprient et l'utilisent.

Pour REPER, le référentiel permet de visibiliser « les gestes » du TSHM dans ses multiples pratiques. Il complète logiquement le cadre conceptuel, les principes de référence, ainsi que le processus de prestations de notre travail social de rue. Cette visibilité contribuera certai-

¹⁰ Fridez, E. « Genèse abrégée du travail social de rue... de l'international... au canton de Fribourg », dans *Release, Des pionniers témoignent, Aux racines de la prévention des toxicomanies et de l'exclusion sociale en pays de Fribourg*, septembre 2014, p. 18

nement à une meilleure compréhension du travail des TSHM par toutes les parties prenantes (institution, collaborateurs, usagers, mandants, autorités politiques, partenaires, etc.). A fortiori, le référentiel devrait permettre au TSHM de développer sa pratique réflexive, soit réfléchir sur sa pratique et son action.

Le fait que le référentiel soit issu du terrain de plusieurs cantons et que le résultat soit concerté et partagé par la communauté d'intérêts (institutions employeuses, formatrices, GREA et praticiens de terrain) permet de fédérer les différents partenaires qui la composent et qui gravitent autour de ce modèle d'intervention. Cette démarche de construction d'une culture professionnelle met en lumière le désir collectif d'édifier une représentation partagée du travail de rue, en même temps que les tensions constitutives de cette « fabrication » d'un sens commun. Il contribuera sûrement à une meilleure reconnaissance sociale du travail hors murs par les collectivités publiques ou privées.

In fine, le référentiel TSHM ne permet sans doute pas d'établir une fois pour toutes si le travail hors murs constitue une nouvelle profession ou seulement un mode d'action mis à profit par divers intervenants sociaux. Il souligne cependant l'importance pour les acteurs concernés d'entretenir une réflexion permanente sur le renouvellement de leur pratique et de leur identité professionnelle.

Philippe Cotting, directeur

Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe)

La fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FASe) s'est associée dès sa création à la communauté d'intérêt romande pour le travail social hors murs.

La FASe dispose d'un référentiel du travail social hors murs, élaboré en 2011 et révisé en 2015 par un groupe de travail constitué de TSHM et de membres du secrétariat général. Nous avons donc suivi d'un œil très attentif cette démarche parallèle de construction d'un référentiel et nous avons constaté que ces deux textes sont très complémentaires. Si le texte FASe développe les fondements et valeurs du travail social hors murs dans le cadre d'une fondation pour l'animation socioculturelle, ses objectifs, et répertorie onze typologies d'action, le texte romand va quant à lui nettement plus loin dans le « comment ». A savoir dans la description de la pratique professionnelle.

Cela permet de mettre en évidence la finesse de l'intervention des TSHM, le professionnalisme demandé à ceux-ci.

Un regret toutefois, les illustrations figurant dans le texte ne mettent absolument pas en valeur le travail d'équipe. Certes, de nombreux TSHM travaillent seuls dans une commune ou un quartier en Suisse romande. À Genève, nous misons sur ce travail, dans les 11 équipes œuvrant sur 41 communes genevoises. Il y a quelques années, la FASe a même pris la décision de ne plus accepter que des TSHM travaillent seuls sur une commune, dans une certaine forme de solitude et parfois sous le joug plus ou moins marqué des autorités communales. Certes les moyens sont présents, puisqu'une cinquantaine d'animateurs avec fonction de TSHM, auxquels viennent s'ajouter quelques ASE et de nombreux moniteurs travaillent sur le territoire genevois, hormis en ville de Genève.

Travailler en équipe, c'est élaborer en commun et agir en commun, c'est travailler avec l'autre et sous son regard, c'est parfois éviter de trop personnifier les contacts, c'est se suppléer en cas de nécessité, c'est s'aider mutuellement à prendre du recul pour parfois apporter les corrections nécessaires, que cela soit dans nos projets ou dans nos attitudes.

Ceci dit, ces éléments n'enlèvent rien à la valeur de tout ce qui a été rédigé, basé sur la pratique quotidienne thésaurisée depuis plusieurs années. Mettre des mots et les poser par écrit prend tout son sens pour

capter cette pratique et éviter qu'elle ne se perde. Ce document aura ainsi une vertu historique (l'état de la pratique à un moment donné en regard d'une évolution à travers les années) et surtout formatrice, car permettant à de nombreuses personnes, déjà aguerries ou non de s'en inspirer.

Christophe Mani — Directeur opérationnel

Groupement romand d'études des addictions (GREA)

L'innovation dérange. Elle vient toujours remuer nos certitudes, bousculer nos habitudes et, in fine, changer nos façons de faire. Bien qu'elle bénéficie souvent d'une bonne réputation (il est bon d'aimer la modernité et la nouveauté), elle fait parfois les frais de nos difficultés à nous adapter au changement. Ainsi, ceux qui portent l'innovation doivent faire face à la réticence, parfois même l'hostilité, des acteurs en place. Être porteur d'innovation, c'est déranger un peu le quotidien de la société qui nous entoure. C'est aussi construire l'avenir, qui ne saurait exister sans une perpétuelle adaptation de nos modes d'actions et de pensée. L'ouverture sur le monde, l'écoute, la disponibilité d'esprit pour capter ce qui se joue autour de nous, tout cela fait partie d'un impératif sociétal, sans lequel la stagnation et le repli nous guette.

« Le TSHM : un éclaireur au service de notre société »

Aujourd'hui, les travailleurs sociaux hors murs font indubitablement partie des innovateurs. Dans le monde du travail social, ils apportent un regard et des méthodes d'actions qui réinventent pratiques, non seulement aujourd'hui, mais qui permettent aussi de voir plus large demain. L'affranchissement partiel de certaines barrières institutionnelles entre le bénéficiaire et le travailleur social permet de se rapprocher des vrais enjeux, tels qu'ils se donnent sur le terrain. Dans le domaine des drogues illégales par exemple, ce sont eux qui se sont retrouvés les premiers à « bricoler » avec les usagers de nouvelles solutions originales dans une situation de crise absolue. Ces expérimentations locales allaient devenir la politique des 4 piliers, notre politique suisse en matière de drogues. Elle fait aujourd'hui la fierté de notre gouvernement et suscite de nombreux commentaires élogieux de par le monde.

Aussi noble soit la tâche de celui qui innove, la difficulté reste entière pour le TSHM sur le terrain. Son travail, aux prises avec les réalités de nos sociétés, se trouve structurellement à l'avant-garde du travail social et donc structurellement en tension avec le reste du dispositif. Cette tension peut néanmoins se révéler très positive pour tous, si elle débouche sur un débat large et respectueux. Pour cela, il faut pouvoir soutenir une culture du dialogue, parler d'une manière claire, dans une position

assumée et reconnue par tous. Il faut pouvoir dire qui l'on est, faire connaître son expertise et ses fondements théoriques, expliciter ses valeurs et sa vision. En bref, bénéficier d'un statut reconnu de tous. Ce travail passe par la formulation de propositions qui seront autant d'appuis pour l'intérieur que des repères et des garanties pour les autres. C'est précisément ce travail de formalisation que la Plateforme des TSHM a réalisé à travers ce référentiel. Humblement, patiemment, collectivement, elle a su cristalliser dans un texte le cœur de sa spécificité.

Le GREA a toujours soutenu les professionnels pour leur permettre de faire reconnaître leurs points de vue et promouvoir leur participation citoyenne dans les débats actuels. Les professionnels ont des savoirs et des compétences. Mais c'est à eux de les faire respecter, de les défendre, de les valoriser, pour promouvoir un statut qui s'ancre dans un corpus de techniques propres d'intervention, mais aussi de valeurs et de postures. La Plateforme TSHM a rejoint le GREA en 2003. Depuis toujours, la reconnaissance du TSHM dans sa spécificité a fait partie de ses objectifs. Ses membres n'ont pas ménagé leurs peines pour y parvenir : rencontres, assises, et maintenant, avec cette dernière pierre à l'édifice, un référentiel de compétences. La plateforme peut être fière du travail accompli, tout comme le GREA est fier d'avoir hébergé ce lieu créatif si important en attendant la création possible, un jour, d'une véritable association des TSHM, capable d'agir comme un défenseur de la corporation des TSHM. Aujourd'hui en Suisse romande, grâce à ce bel outil, le développement du TSHM s'appuie assurément sur des bases solides, saines et pérennes. C'est une bonne nouvelle pour l'ensemble des acteurs, ou l'innovation ne sera pas de trop dans le siècle qui s'ouvre devant nous.

Jean-Félix Savary, secrétaire général

Haute École de Travail Social de Genève (HETS-Genève)

L'analyse portée par la plateforme TSHM est un apport bienvenu à la connaissance et reconnaissance des pratiques de rue. La charte avait déjà posé des jalons de base sans pour autant répondre aux dilemmes éthiques rencontrés régulièrement sur les terrains professionnels et c'est juste ainsi.

Ici les professionnels se dévoilent au niveau des pratiques et donc des questions éthiques. Cet ouvrage est une ouverture au débat à partir des situations posées. Les dilemmes de l'action sont présentés, on les retrouve dans les situations décrites par les professionnels. C'est là, certainement la grande plus-value de ce texte, une entrée par des exemples concrets, vécus, qui posent des questions. Et c'est bien à ce niveau que commence l'activité, non pas chercher à résoudre dans l'immediat les conflits éthiques qui se posent, mais bien commencer par tenter de comprendre en quoi cela fait problème et pour qui. C'est à cet exercice que répond la professionnalité, aussi bien chez les TSHM, que pour tous les métiers de l'humain.

Montrer et illustrer ces dilemmes, qui se transforment en pensée complexe, telle que le définit si bien Edgard Morin, est la force sous-tendue de l'exercice d'écriture et de mise en commun. C'est alors oser penser et débattre des limites devant lesquelles on se trouve, à la croisée de chemins peu balisés.

La lecture des vignettes apporte une vraie plus-value, car nous entrons dans un contexte, dans des savoir-faire en situation. Savoir-faire au sens général du terme incluant le savoir-être, mais aussi savoir écouter, savoir dire et ici, savoir écrire. Des savoirs qui se mobilisent au gré du développement de l'agir où l'interaction est au centre du jeu.

C'est bien un référentiel de pratiques qui nous donne à lire le collectif d'auteurs, un référentiel co-construit, partagé, sans mandat, à l'image d'une intervention en libre adhésion. Si nous avons, grâce à cet écrit, un référentiel centré sur les spécificités de l'intervention TSHM, une nouvelle étape serait de montrer en quoi cette approche s'inscrit dans un travail en réseau, en interprofessionnalité, que ce soit dans le champ du travail social, mais également de manière plus large, dans les relations aux autres corps de métier, comme les forces de l'ordre, les entreprises, le monde de la formation ou encore les acteurs politiques des collectivités publiques.

La lecture des tableaux représente peut-être un excès de formalisation qui m'a paru moins convaincant et qui dès lors m'interroge professionnellement, écrivant cette postface à partir de l'espace de formation. Est-il toujours nécessaire de créer des cartographies typologiques là où le cheminement est fait de sentiers battus ? Certes, il y a besoin de cadres pour accrocher et mettre en valeur les mots-clés, mais les vignettes me semblent répondre parfaitement à cet objectif.

Pour conclure, j'insisterai sur l'intérêt d'avoir travaillé au niveau de la Romandie, ce qui fait totalement sens pour les terrains professionnels, mais aussi du point de vue de la formation, d'autant que le plan d'étude cadre du travail social est construit à cette échelle pour les quatre écoles romandes. Un plan d'étude-cadre qui débute une étape de révision et cet ouvrage sera, à n'en pas douter, un objet de formation essentiel pour les étudiants. Le travail social hors murs traverse les trois orientations canoniques, il est un champ à part entière qui répond aux besoins des jeunes et plus globalement, à la question majeure d'aujourd'hui qui est celle des modalités du vivre ensemble. C'est un processus collectif riche et florissant que nous offre ce repérage de pratique, qui nous donne un matériel de transmission et de formation précieux.

Merci à tous les TSHM qui ont œuvré à cette réalisation et à Laurent Wicht qui a su tenir le pari d'aider à coucher sur le papier l'expertise d'un collectif professionnel à l'échelle de la Romandie. Bel exploit d'une pratique professionnelle peu connue, mais bien reconnue par ceux qui la pratiquent tous les jours et pour tous ceux qui en bénéficient. C'est ici une belle œuvre de reconnaissance et de crédibilité.

Joëlle Libois, directrice de la HETS – Genève.

Plateforme vaudoise TSP Rel'ier

Dans le canton de Vaud, la plateforme des travailleurs sociaux de proximité (appellation cantonale des TSHM) est née en 2002 suite au constat de la hausse importante de postes, souvent fort hétérogènes et aux rattachements multiples (communes, régions et institutions). Coordinée dès sa création par Rel'ier, la plateforme réunit aujourd'hui environ 50 professionnels issus de 25 dispositifs. Ces dispositifs se sont développés selon une logique propre afin de répondre à des situations et des contextes spécifiques, ce qui complexifie la lisibilité et la compréhension de la fonction de TSHM. Dans le contexte vaudois, le nombre important de structures institutionnelles de rattachement des TSHM induit une multiplicité d'interlocuteurs complexifiant l'établissement d'une représentation partagée de cette fonction. C'est précisément un rôle de rassembleur et de facilitateur que joue la plateforme vaudoise afin de construire une meilleure compréhension et connaissance des partenaires. C'est en ce sens que Rel'ier s'est engagé au sein de la communauté romande d'intérêts autour du travail social hors murs afin de contribuer à construire collectivement une culture professionnelle.

Le contexte particulier des dispositifs dans le canton de Vaud illustre toute la richesse du travail social hors murs. Toute la difficulté qui lui est inhérente également, car cela complique la compréhension et la reconnaissance de cette fonction par les autorités politiques et les professionnels du réseau. Pour autant, les principes de base de leurs actions se sont toujours conceptualisés dans le *hors-des-murs* des institutions, dans la construction de *liens sociaux durables*, ainsi que dans la *proximité* des personnes, de leurs besoins et de leur environnement. Ces principes ont été formulés dans la charte romande TSHM en 2005.

Ce référentiel TSHM constitue une nouvelle pierre essentielle à l'édifice de la professionnalisation de cette fonction. Il permet de répondre aujourd'hui à la question du *comment*, soit comment sont mis en œuvre ces principes d'action sur le terrain, dans le travail quotidien avec les publics rencontrés dans les différents contextes. Il permet de décrire la pratique professionnelle par de multiples illustrations concrètes des activités des TSHM. Les nombreux récits témoignent de la grande richesse des approches et soulignent toute la variabilité des thématiques qui peuvent être traitées. Cet ouvrage contribue ainsi à visibiliser ce champ professionnel particulier, à renforcer la reconnaissance et la légitimité de

cette fonction, ainsi qu'à faciliter une meilleure compréhension de la part des partenaires. Cela doit également permettre de renforcer son ancrage dans le réseau professionnel, dans un véritable travail de partenariat avec les professionnels comme avec les autorités et les collectivités publiques.

Le référentiel TSHM est le résultat d'une dynamique de professionnalisation permettant de capitaliser les expériences et les savoir-faire. Ce processus permet de renforcer l'expertise des professionnels et de valoriser les principes d'action partagés tout en tenant compte de la diversité des mandats, des populations concernées et des moyens mis à disposition par les divers initiateurs des projets (communes et institutions). Cela souligne toute la richesse des interventions des TSHM, sans arrêter une définition d'une fonction forcément appelée à évoluer pour s'adapter aux besoins des personnes concernées.

Rel'ier se réjouit de la parution de ce référentiel TSHM qui permet d'explicitier et d'ancrer des approches trop peu connues et pourtant essentielles dans notre contexte social actuel. C'est en ce sens le résultat d'une authentique et inédite analyse collective des pratiques renforçant in fine l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité.

Kim Carrasco, Coordinateur de la plateforme vaudoise TSP Rel'ier
— Fondation Le Relais

Achévé d'imprimer en 2017
sur les presses de l'imprimerie Slatkine
à Genève (Suisse).

