



HAL
open science

Modifications de la rencontre entre usager(e)s et professionnel(le)s dans le travail social

Marie-Laure Déroff, Elisabeth Desroches

► To cite this version:

Marie-Laure Déroff, Elisabeth Desroches. Modifications de la rencontre entre usager(e)s et professionnel(le)s dans le travail social : Recherche-action autour des actions collectives sur le territoire Brest Métropole. [Rapport de recherche] Université de Bretagne Occidentale. 2015. halshs-01247449

HAL Id: halshs-01247449

<https://shs.hal.science/halshs-01247449>

Submitted on 23 Dec 2015

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Modifications de la rencontre entre usager(e)s et professionnel(le)s dans le travail social.

Recherche-action autour des actions collectives sur le
territoire Brest Métropole

Novembre 2015

Avec le soutien du Conseil départemental du Finistère et de la Ville de Brest.



Et la collaboration du Centre Communal d'Action Sociale de Brest
et le dispositif ICEO – Association SatoRelais



**MODIFICATIONS DE LA RENCONTRE ENTRE USAGER.E.S ET PROFESSIONNEL.LE.S
DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

Recherche-action autour des actions collectives sur le territoire Brest métropole

réalisée en collaboration avec le Centre Communal d'Action Sociale de Brest, les Centres Départementaux d'Action Sociale Brest Rive-droite et Lambézellec, la Mission Développement Social Urbain et le service ICEO de l'association SATO-Relais

avec le soutien du Département du Finistère et de la Ville de Brest

Marie-Laure Déroff, Sociologue - LABERS UBO

et **Elisabeth Desroches**, Psychologue

avec la collaboration de :

Carine Hernot et **Justine Le Rouzic**

Etudiantes Master Métiers de l'Intervention Sociale

Morgane Blanchet et **David Levaufre**

Chef.fe.s de projet ICEO

Remerciements,

Nous tenons ici à remercier l'ensemble des personnes ayant contribué à la réalisation de ce projet :

- *les usager.e.s et professionnel.le.s qui nous ont accueillies dans les groupes et ont contribué aux échanges ;*
- *les membres du comité de suivi ;*
- *celles et ceux qui ont contribué à la journée d'échanges et de rencontres organisée le 9 juin 2015 à l'UBO : Aude Milliner (CCAS) et Rémy Galleret (Association Halte – Accueil Ozanam, Charlène Da Silva et Alain Seteau (Accro'job), Michel Bastard et Bertrand Gloria (Association CKRSA, Loïck Frenay, Fabienne Lamoitié et Elodie Regnault (Chantier « En associant les parents tous les enfants peuvent réussir »), Anne Roudaut (Master 2 Métiers de l'Intervention Sociale), Patricia Lino (Pôle emploi), Mickaël Perochon (CDAS Rive droite), Régine Roué (FOL) et Philippe Omnes (DSU).*

Sommaire

Préambule	4
Introduction	8
Partie 1 - Un point de vue empirique sur les dynamiques collectives	
<i>David Levaufre</i>	21
Partie 2 - Action collective : des objectifs aux usages	
<i>Marie-Laure Déroff, Elisabeth Desroches, Carine Hernot et Justine Le Rouzic</i>	47
Partie 3 - Rencontre entre usagers et professionnels dans les actions collectives : Echanges par le don	
<i>Elisabeth Desroches</i>	69
Partie 4 – L’Action collective... et après ?	
Temporalités institutionnelles, temporalités individuelles	
<i>Marie-Laure Déroff et Elisabeth Desroches</i>	84
De l’action collective à l’association	
<i>Justine Le Rouzic et Marie-Laure Déroff</i>	92
En guise de conclusion	107
Références bibliographiques	113
Table des matières	115

PRÉAMBULE

DES PROFESSIONNEL.LE.S EN QUESTIONNEMENT

Ce projet de recherche-action est né d'une rencontre entre deux professionnel.le.s, chef.fe.s de projet, et une doctorante en psychologie auxiliaire de vie scolaire, chargée de l'intégration des enfants handicapés. Ils/elles partagent alors des interrogations quant à ces « nouveaux »¹ métiers du social ayant pris place à côté des métiers « installés » ou, pourrions-nous dire, historiques (assistant.e social.e, éducateur/trice, animateur/trice). Différentes questions s'entrecroisent à ce stade de la réflexion :

- ✓ La construction des identités professionnelles et les conditions d'exercice des métiers : comment le professionnel se situe et exerce entre idéal du métier (vocation, « charité ») et réalité concrète du lieu et conditions d'exercice (zone sensible, urgence sociale, isolement du travailleur, évaluation de son travail) ? En l'absence d'un groupe constitué de pairs et face à la pluralité des métiers, comment se construire une identité professionnelle ?
- ✓ Les conditions de mise en œuvre d'actions coordonnées entre les professionnel.le.s de l'intervention sociale : Comment faire pour « harmoniser » l'action sociale sur un territoire ? Quelle(s) coopération(s) possible(s) ? (proximité des missions de différents acteurs, l'institution hors les murs)
- ✓ Les modalités d'accompagnement des publics : comment mettre en œuvre une cohérence dans l'accompagnement social ? La diversification et la multiplication des intervenant.e.s se traduisent-elles par une fragmentation de l'accompagnement des usager.e.s ?

Deux de ces professionnel.le.s interviennent dans le cadre d'un dispositif qui s'inscrit dans un des domaines prioritaires du Contrat Urbain de Cohésion Sociale (CUCS), l'insertion. Ils sont

¹Nous nous accordons à considérer que l'usage du terme « nouveau » s'agissant de ces métiers tend à perdurer de façon abusive. Néanmoins le fait qu'il perdure traduit sans doute la persistance d'un certain nombre de questions relatives à la lisibilité des missions et compétences partagées et spécifiques.

au nombre de ces « nouveaux » professionnel.le.s de l'intervention sociale apparue.s, notamment, dans le cadre de la mise en place de la politique de la ville : médiateurs(trices) sociaux(ales), chef.fe de projet, pilote de la rénovation urbaine, coordinateurs(trices) ateliers santé ville... Cette diversification des métiers de l'intervention sociale résulte également du développement de diverses formes de prise en charge des situations d'exclusion du marché du travail ² (Conseiller.e, chargé.e d'insertion, animateur(trice) de chantier, accompagnateur(trice) dans les contrats d'aide au retour à l'emploi...), diversification accompagnant « la complexification du champ social, tant en ce qui concerne la montée et la diversification des phénomènes d'exclusion qu'en ce qui concerne les évolutions législatives et réglementaires³ ». Les questions portées par les initiateurs et initiatrices du projet et relatives à la définition même du travail social du point de vue des professionnel.le.s et des publics, à la place des usager.e.s dans les modes d'accompagnement, à la relation usager.e.s-professionnel.le.s et au-delà usager.e.s - institutions selon les modes d'accompagnement... s'inscrivent dans ce contexte et prennent ancrage dans une expérience de l'accompagnement social prenant la forme d'actions collectives. Ces professionnel.le.s appartiennent en effet à ce secteur social ayant pris place à côté du secteur social « historique » et dont les logiques de fonctionnement ont pu être marquées par « une volonté de se démarquer clairement des pratiques d'intervention du secteur social historique », développant des modes d'intervention « plus souvent marqués par des approches territoriales et globales que par des approches centrées sur l'individu [...] ⁴ ».

La réflexion se centre ainsi plus précisément sur l'action collective comme mode de rencontre entre les travailleurs(euses) sociaux(ales) et les publics visés. Le projet s'oriente vers la mise en œuvre d'une recherche-action impliquant usager.e.s et professionnel.le.s inscrits dans des actions collectives relevant du dispositif ICEO.

CROISER LES REGARDS

Les trois initiateur et initiatrices du projet ont très vite souhaité associer un.e universitaire à cette réflexion. Une sociologue de l'UBO rejoint alors le projet au titre de responsable du master Métiers de l'Intervention Sociale ainsi que deux étudiantes de la formation dans le cadre de leur stage de Master 1.

² Catherine Tourollier, *Travail social : nouveaux métiers, nouvelles missions*, Nîmes, Editions Champ social, 2009.

³ Roger Bertaux, « Problèmes et enjeux dans l'évolution des métiers du travail social », in *Régulations locales, cohérences nationales, intégration européenne : quelle(s) prospective(s) pour la relation formation-emploi ?*, sous la direction de René Kratz et Hervé Lhotel, Presses Universitaires de Nancy, 2005.

⁴ *ibidem*

Les actions visées - mises en œuvre par ICEO - s'inscrivant dans le cadre des actions de la politique de la ville, le projet est alors présenté au DSU. Puis toujours au regard de ce qui fait l'une des spécificités de ce dispositif, à savoir travailler en collaboration avec les acteurs du territoire, il est présenté à la responsable du territoire d'action sociale Brest Métropole. Le projet fait alors écho à des préoccupations, des réflexions en cours au niveau des services d'action sociale du Département. Enfin, à l'invitation de la responsable du DSU, le CCAS est également sollicité à participer à la recherche-action. Porteur d'actions collectives qui pour leur part ne s'inscrivent pas dans une logique territorialisée, l'intégration du CCAS au projet participe à cette volonté de croisement des regards et des expériences.

La concrétisation du projet doit à la mobilisation des différents partenaires, aux professionnel.le.s mobilisé.e.s ainsi qu'aux usager.e.s. Celle-ci s'est traduite pour les un.e.s par leur participation au comité de suivi de la recherche-action qui a été un espace d'échanges réguliers. Les professionnel.le.s de terrain et les usager.e.s ont pour leur part permis et accompagné la réalisation de ce projet en nous accueillant sur les temps de groupes, en se mobilisant sur des temps de travail de synthèse. Enfin, la présence d'un grand nombre de professionnel.le.s et d'usager.e.s à l'occasion de la journée d'échanges et de rencontres organisée le 9 juin 2015⁵ a constitué un temps fort de mobilisation, traduisant l'intérêt pour les questions soulevées, discutées dans le cadre de ce projet.

Ce document vise à restituer la démarche que nous avons tenté de tenir dans le cadre de cette recherche-action, à savoir une réflexion conjointe entre professionnel.le.s, usager.e.s, chercheuses et étudiantes. Les contributions diffèrent bien sûr et il s'agit de les mettre en dialogues. Aussi, **à la suite d'une partie introductive** exposant l'objet de la recherche-action, les questions qui ont pu orienter la démarche, la mise en œuvre, **la parole est donnée à l'un des professionnels initiateurs du projet** (Partie 1. *Un point de vue empirique sur les dynamiques collectives*). Son propos vise à exposer les questions qui nourrissent sa pratique et qui sont à la fois à l'origine du projet et fruits de celui-ci. **La seconde partie (Action collective : des objectifs aux usages) s'attache aux attendus, objectifs associés à l'action collective et à l'expérience de celle-ci**, tel qu'ont pu en témoigner usager.e.s et

⁵ « Intervention sociale et actions collectives. Lieux d'échanges et d'expérimentations... », Mardi 9 juin 2015, Faculté Victor Segalen – Brest. Journée de rencontres et d'échanges organisée par le Laboratoire d'études et de recherche en sociologie et le Master Métiers de l'Intervention Sociale, avec la collaboration et le soutien de Brest Métropole, le Conseil départemental du Finistère et l'UFR Lettres et Sciences Humaines

professionnel.le.s. **Est ensuite proposée une analyse des modalités de la rencontre usager.e.s-professionnel.le.s interrogeant ce qui s'échange**, cette analyse mobilise les « outils » conceptuels, théoriques de la psychologie (Partie 3. *Rencontre entre usagers et professionnels dans les actions collectives : échanges par le don*). Enfin, parce que ces actions ont pour finalité d'engager du changement pour les femmes et les hommes qui s'y inscrivent, **la dernière partie s'attache à « l'après »** (Partie 4. *L'action collective... et après ?*).

INTRODUCTION

AU-DELÀ DES MOTS...

« Comme pour l'aide individualisée, l'intervention collective en travail social vise à développer une plus grande autonomie du sujet. Elle s'inscrit dans le champ des solidarités de proximité. Elle permet à la personne de comprendre qu'elle n'est pas seule face à son problème ou à la difficulté qu'elle rencontre, mais que celui-ci ou celle-ci est partagé(e). La mécanique d'entraide qui peut alors être déployée offre à la personne l'occasion de développer des formes de pouvoir d'agir non seulement pour elle-même mais aussi pour les autres.⁶ »

Dans les termes ici mobilisés par l'auteur pour caractériser les modalités et finalités de l'action collective, nous retrouvons quelques maîtres mots du travail social : « Autonomie », « participation », ou plus récemment « pouvoir d'agir » résonnent comme autant de termes donnant aux intervenant.e.s le sens de et à leurs actions. Le sens de/à leurs actions dans la mesure où si ce sont là des finalités des actions entreprises en direction des usager.e.s, elles participent en retour à (re)définir les modalités de l'action. Et aussi divers que puissent être les formations d'origine, les parcours professionnels, les conditions d'exercice du métier... ; qu'ils/elles relèvent du secteur social historique, « constitué principalement des institutions anciennes de l'action sociale en particulier le service social polyvalent de secteur et la protection de l'enfance⁷ » ou plutôt de ces « nouveaux » métiers de l'intervention sociale, les professionnel.le.s du social partagent ces « mots ».

Ainsi la logique d'action qui prévaut aujourd'hui est l'accompagnement qui « suppose un usager actif [...]. Pour un nombre sans cesse croissant d'agents, travailler dans l'intervention sociale ne consiste plus à obtenir le consentement des sujets de leur intervention à des valeurs générales mais à les accompagner dans la construction de leur identité personnelle⁸ ». Par

⁶ Didier Dubasque, « L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ? », *Informations sociales*, 2009/2 n° 152, p. 108

⁷ Roger Berteaux, *op. cité*

⁸ Isabelle Astier, « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, CNAF, 2009/2, n°152, p.53.

opposition à l'intervention qui « consiste avant tout à attribuer un rôle à autrui ⁹ » et dans laquelle peut dominer une logique de contrôle social, l'accompagnement consiste en un travail avec autrui, un « travail relationnel ¹⁰ ».

Cependant les professionnel.le.s du social, s'ils/elles interviennent auprès des mêmes usager.e.s et travaillent (idéalement) en coordination au sein d'un même territoire, ils/elles ne partagent pas une même culture et identité professionnelles - fondées pour les un.e.s sur leur formation quand d'autres les « fabriquent » sans doute davantage dans et par l'expérience. Ils/elles relèvent d'institutions, d'organisations dont les cultures, les fondements idéologiques varient. Aussi au-delà d'une conception partagée des modes d'action selon laquelle il s'agit de privilégier l'accompagnement, n'y a-t-il pas pluralité de modes d'accompagnement ?

Lise Demailly propose une typologie de l'accompagnement, ou « travail relationnel », précisant les « divers registres d'action du travail relationnel, pour récupérer le caractère tranchant des oppositions de postures, des divergences éthiques, des oppositions cognitives, qui peuvent différencier des pratiques possibles, des intentions, des gestes. ¹¹ » Elle met ainsi en évidence les tensions, voire les conflits quant au but de l'action qui peuvent traverser les métiers du social. Il s'agit également de considérer que si un registre d'action peut être prédominant, il est rarement exclusif.

« Les travailleurs sociaux sont traditionnellement partagés entre le soutien (hospitalité accueillante), l'intervention (dimension de contrôle social), l'éducation (éduquer à l'autonomie, à la mobilité, à l'employabilité, à diverses compétences sociales), et l'aide directe assistancielle (remplir les documents d'un dossier à la place de la personne, démêler à sa place une situation administrative dont elle ne trouve plus l'issue). ¹² »

Selon l'auteure, la différenciation se ferait selon le rapport au *mandat* ¹³ et à la *demande*. Or si tous et toutes semblent privilégier la demande, le mandat ne peut-il prévaloir en certaines situations pour ces mêmes travailleurs(euses) sociaux(ales) ? La dimension du contrôle social ne peut-elle notamment trouver sa légitimité au nom de l'égalité entre tous et toutes ? La mission confiée permet ou non de se tenir à distance de ce registre. Quant à la priorité à la

⁹ *Ibidem*

¹⁰ Lise Demailly, « Fortunes et ambiguïtés de l'accompagnement », *Empan* 2009/2 (n° 74)

¹¹ *Ibidem*, p. 22

¹² *Ibid.*, p.24

¹³ L'auteure fait ici référence au *mandat* selon E.C. Hugues, à savoir en tant que mission reconnue.

demande, elle suppose l'existence d'une demande et la reconnaissance de sa légitimité. Or l'ensemble des professionnel.le.s s'accordent-ils(elles) sur ce qu'est une « bonne » demande ?

Ce terme partagé, « accompagnement », pourrait donc recouvrir une grande diversité de pratiques, diversité qui est « le produit de la singularité des situations-problèmes à traiter et du travail de définition, délimitation exercée par les groupes professionnels et leurs porte-parole.¹⁴ » L'unité pourrait alors tenir dans la reconnaissance (ou exigence ?) de l'usager.e acteur(trice) de son parcours.

« Pour le travail social, l'accompagnement “procède à un déplacement : il n'est plus prescripteur d'un cadre-remède ; il s'efforce d'être le révélateur de pistes réalisables entre lesquelles son “partenaire” peut choisir de se risquer ”¹⁵ ».

Mais là encore, si la place des usager.e.s se voit redéfinie, y-a-t-il un travail de définition partagé ? Ne peut-on là encore envisager de la différenciation quant à la définition de ce qui fait l'autonomie, la participation : Non seulement quelles sont les expressions attendues ou reconnues de l'autonomie, de la participation ? Mais en quoi les professionnel.le.s ne sont-ils(elles) pas pris.e.s dans certains paradoxes lorsqu'est simultanément affirmée une logique d'action de type accompagnement supposant une démarche volontaire et interactive et l'exigence d'un contrat conditionnant le bénéfice d'un dispositif, d'une prestation ?

Les positionnements des un.e.s, des autres en la matière ne sont bien sûr pas étrangers à la mission confiée par l'institution, l'organisme, l'association. Mais si chacun.e peut dans et au regard de la mission qui est la sienne se trouver dans des positions ambiguës, ces ambiguïtés ne peuvent-elles être renforcées dans le cadre d'actions en co-présence telles que les actions collectives ? Renforcée dans la mesure où il peut y avoir un enjeu à se différencier dans les positionnements, à définir par ceux-ci ses prérogatives, compétences spécifiques. Dans une approche plus optimiste, nous pouvons faire l'hypothèse que ces actions peuvent constituer des espaces de construction de définitions partagées, mais à quelles conditions ?

La définition de l'action collective proposée par l'ANAS¹⁶ mobilise ces maîtres mots que sont « autonomie », « participation » : « l'action des travailleurs sociaux auprès de personnes constituées en groupe, sur un territoire ou dans une institution, avec pour objectif : d'apporter des réponses collectives à des problèmes collectifs ; de faciliter l'accès aux ressources

¹⁴Lise Demailly, *op. cité*, p.22

¹⁵Lin Grimaud, « De quoi parle la notion d'accompagnement? », *Empan* 2/2009 (n° 74), p. 29

¹⁶ Association Nationale des Assistants de Service Social

existantes et/ou en créer des nouvelles ; de développer l'autonomie personnelle et sociale par la participation citoyenne à la vie sociale locale¹⁷. »

Parce qu'elles se caractérisent par « la participation des personnes en tant qu'acteurs inscrits collectivement dans la dynamique de l'action engagée » et constituent un mode d'action « permettant ou favorisant une dynamique de changement non seulement pour les usager.e.s / habitants / citoyens mais aussi pour l'ensemble des acteurs inscrits dans cette action¹⁸ », les actions collectives se présentent comme des observatoires privilégiés des transformations des métiers du social à la fois du point de vue des relations usager.e.s - professionnel.le.s mais aussi en tant qu'espaces où est mis en actes le principe de partenariat, de coordination entre les divers acteurs.

ACTIONS RETENUES

Les actions collectives retenues dans le cadre de la recherche-action diffèrent en quelques points :

- **L'objectif affiché**, insertion sociale ou professionnelle, constitue *a priori* un premier élément de différenciation. Les interventions collectives orientées vers l'insertion sociale peuvent s'adresser à des personnes jugées plus éloignées de l'emploi et pour lesquelles l'accompagnement nécessiterait diverses remédiations en amont d'une démarche de recherche d'emploi. Cependant les critères d'accès aux actions visant l'insertion professionnelle ne permettent pas de préjuger d'une plus grande employabilité des personnes y adhérant et les motivations de ces dernières peuvent être autres.

- **Les conditions d'accès pour les usager.e.s** : Les critères retenus varient en fonction des institutions et dispositifs porteurs de l'action, et donc des sources de financement. Ces critères (bénéficiaire du RSA, habitant du quartier...) participent à une plus ou moins grande homogénéité/hétérogénéité des groupes. Cependant force est de constater une certaine souplesse dans l'application de ces critères qu'ils soient définis en référence au bénéfice d'une prestation ou d'une localisation résidentielle. Cette souplesse traduit des formes d'adaptation

¹⁷« Travail Social Communautaire : une interpellation bienvenue, une question au travail pour les assistants de service social »

http://www.anas.fr/Travail-Social-Communautaire-une-interpellation-bienvenue-une-question-au-travail-pour-les-assistants-de-service-social_a403.html

¹⁸Didier Dubasque, « L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ? », *Informations sociales*, 2009/2 n° 152, p.108

aux réalités des besoins ou des demandes exprimé.e.s. Ainsi des groupes non mixtes (groupes d'hommes ou de femmes) ont-ils évolué vers la mixité à la demande des usager.e.s. Une action s'adressant à des bénéficiaires du RSA a pu s'élargir à des bénéficiaires de l'AAH, l'évolution de la situation de certain.e.s usager.e.s les amenant à basculer de l'une à l'autre.

- Le support et les modalités d'organisation de l'action : les actions retenues sont avant tout des actions prenant la forme de séances régulières visant la mobilisation des usager.e.s autour d'une problématique commune (ex. emploi) et mobilisant divers professionnel.le.s. L'acquisition de compétences comme la maîtrise d'outils tel qu'internet peut participer des objectifs d'une action. La participation peut être « ouverte » avec des entrées/sorties continues d'usager.e.s. Ce qui induit une évolution/transformation continue du groupe et donc des demandes/besoins exprimé.e.s, mais aussi de sa dynamique.

Une des actions retenues diffère en ce point puisqu'elle prend forme autour d'un projet, d'une réalisation qui constitue la finalité matérialisée de l'action. Ce type d'action intègre un nombre déterminé, limité de bénéficiaires qui (idéalement) participent à l'ensemble des différentes phases du projet. L'action est délimitée dans le temps (ici 9 mois).

Ainsi, selon les typologies mobilisées pour distinguer les différents modes d'interventions collectives, ces actions relèvent pour certaines du Développement Social Local (DSL), « processus collectif visant à faire émerger et à mettre en œuvre, avec ses bénéficiaires, des solutions aux problèmes économiques et sociaux locaux ¹⁹ ». Tandis que d'autres relèvent davantage du registre du Travail Social de/avec les groupes : « L'objectif des groupes initiés par les travailleurs sociaux met l'accent sur l'aide mutuelle permettant d'atteindre les objectifs définis par les membres au regard de leurs problèmes communs et de leur désir de changement de leur situation. ²⁰ ». Enfin, toujours selon les distinctions opérés par ces auteur.e.s, certaines actions ici retenues s'inscrivent dans une dernière catégorie d'interventions collectives qui si elles ont une « finalité de transformation collective », sont « “non labellisées” », notamment par une méthodologie spécifique » et « regroupées sous le terme d'« actions collectives » ou sous une terminologie les spécifiant (Théâtre Forum, Initiatives des habitants, Groupe ou cercles de Paroles...) ²¹ ».

¹⁹Définition proposée par le Conseil Economique et Social. C. Fourel et G. Malloch (coord.), *Les politiques de cohésion sociale. Acteurs et instruments*, Rapports et Documents, Direction Générale de la Cohésion Sociale – Centre d'Analyse Stratégique, février 2013, p. 117

²⁰Brigitte Bouquet et Didier Dubasque, « L'intervention sociale d'intérêt collectif en France : états des lieux et enjeux actuels », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 23, n° 2, 2011, p.118

²¹*ibidem*

L'accompagnement vers l'emploi sur des quartiers prioritaires

Trois actions animées par ICEO (Informer, aCcompagner vers l'EmplOï) et développées sur des quartiers prioritaires de la politique de la ville ont été retenues : Bouge ton quartier sur le quartier de Pontanézen, Net'@ l'emploi sur le quartier de Kerourien et Accro'job sur le quartier de Keredern.

Ces actions, animées par deux chef.fe.s de projet - salariés de l'association SatoRelais portant le dispositif ICEO -, associent divers partenaires. Parmi ceux-ci, avec des variantes selon les actions, sont représentés : le Conseil Départemental à travers les CDAS, l'association Don Bosco, la Ville de Brest, le PLIE (Plan Local Insertion Emploi), la Fédération des œuvres Laïques (FOL), le Pôle Emploi, la mission locale, ou encore la CAF (Caisse d'allocations familiales). Ces actions collectives, dont l'objectif est d'inscrire l'activité et l'emploi dans le développement des quartiers et dans la vie de leurs habitant.e.s en mobilisant les populations vers l'insertion professionnelle, peuvent prendre la forme d'ateliers informatique, d'ateliers de mise en situation, de groupes de parole, etc... sont aussi un lieu de mise en relation entre les habitants et les entreprises et/ou recruteurs.

Favoriser le « lien social », rompre l'isolement

Deux actions portées par le CDAS rive droite du territoire d'action sociale Brest métropole ont été retenues qui toutes deux ont pour objectif l'insertion sociale et visaient initialement des publics bénéficiaires du RSA.

L'action TRAM fait suite au constat d'une forte présence de « personnes isolées²² » sur le secteur du CDAS Rive droite, notamment des hommes bénéficiaires du RSA. L'action, initialement proposée sous forme d'une rencontre mensuelle donnant lieu à de la transmission d'informations (droits des bénéficiaires, actions existantes, activités proposés sur le quartier, etc...), visait à rompre l'isolement vécu. Animée par deux assistantes sociales, l'action s'adresse alors à des hommes allocataires du RSA qui par la suite sollicitent un élargissement des critères d'entrée sur le groupe et une mixité femmes-hommes. Puis, au gré de rencontres avec d'autres groupes, les activités se diversifient avec notamment un atelier cuisine donnant lieu à un repas partagé, des sorties « marche ». Un chargé de développement social du CDAS Rive Droite, une diététicienne et un éducateur sportif de la Ville de Brest intègrent alors l'action. Un rendez-vous mensuel est maintenu qui donne lieu à la préparation et au partage

²²Il s'agit ici d'une catégorie administrative. Est dite « Personne isolée » toute personne qui vit seule.

d'un repas à la suite duquel est organisée une marche. D'autres réunions régulières sont proposées visant l'élaboration de projets de sorties (le groupe a par exemple été à Quimper avec les professionnels pour marcher et visiter la ville).

La seconde action portée par le Conseil départemental retenue dans le cadre de la recherche-action est l'action **Ressorts**. Menée par le Théâtre du Grain, Ressources est une action de remobilisation basée sur un projet d'écriture partagée et de théâtre. Elle s'inscrit dans le Pacte territorial d'insertion du Pays de Brest. L'action prend la forme d'un projet artistique collectif proposé à des habitants de la Rive Droite et s'inscrit dans leur parcours d'insertion « afin de faire émerger les “capacités” des personnes ». Le projet, d'une durée de neuf mois, mobilise quinze usager.e.s bénéficiaires de minima sociaux (majoritairement allocataires du RSA), deux travailleurs(euses) sociaux(ales) du CDAS Rive Droite et sept acteurs(trices) de la compagnie. Au rythme d'une demi-journée hebdomadaire, les participant.e.s se retrouvent autour d'ateliers d'écriture, de pratique théâtrale. Accompagné.e.s par des membres de la compagnie, les participant.e.s se sont engagé.e.s dans les différentes étapes du processus de création : de la mise en mots de leurs histoires de vie à l'élaboration et le choix des textes jusqu'au jeu et la mise en scène de leurs expériences. La pièce a été présentée trois fois entre décembre 2014 et janvier 2015, lors, par exemple des vœux communs du CCAS et de Brest Métropole à leurs agents. L'action a également fait l'objet d'un livre à partir de tous les témoignages, échanges, photos, dessins, écrits, qui a été publié et distribué.

L'action **Breizh Boulic** est portée par le C.C.A.S. de la ville de Brest, en partenariat avec l'association halte accueil Frédéric Ozanam et l'AGEHB²³. Le groupe est animé par une assistante sociale et un éducateur du CCAS, un maître de maison de la pension de famille Espérance, gérée par le CCAS, et une bénévole de la halte accueil Ozanam. L'action s'adresse à des hommes logés dans les pensions de famille²⁴ Espérance (gérée par le CCAS), Ty Laouen (gérée par l'Agehb) ou des usager.e.s de la halte d'accueil. La pétanque est l'activité autour de laquelle se déroulent les rencontres, ouvertes à tous. Un séjour à Toulon, à l'occasion des Rencontres nationales du sport solidaire, est par ailleurs organisé tous les deux ans, auquel participe une dizaine d'usagers. Les usagers contribuent à l'organisation de ce séjour à travers des actions permettant de collecter une partie des fonds nécessaires au financement.

²³ Association AGEHB : Animation et Gestion pour l'Emploi et l'Hébergement en Bretagne

²⁴ « Maison relais » ou « habitat social adapté »

Net@l'emploi	Accrojob	Bouge ton quartier	TRAM	Ressorts	Breizh Boulic
<p>Objectif : insertion professionnelle avec support multimédia</p> <p>Localisation : Kérourien</p> <p>Public : Tout habitant du quartier et rive-droite mais ouvert aux personnes d'autres territoires majorité de femmes</p> <p>Intervenants : 1 cheffe de projet ICEO 1 animatrice multimédia (FOL 29) + ponctuellement : conseillère pôle-emploi</p> <p>Action annuelle septembre à juin 1 rencontre hebdo</p>	<p>Objectif : insertion professionnelle</p> <p>Localisation : Keredern</p> <p>Public : Tout habitant du quartier mais ouvert aux personnes d'autres territoires majorité de femmes</p> <p>Intervenants : 1 chef de projet ICEO 1 Assistante sociale (CDAS) + ponctuellement : conseillère pôle-emploi éducateurs de prévention</p> <p>Action annuelle septembre à juin 1 rencontre hebdo</p>	<p>Objectif : insertion professionnelle</p> <p>Localisation : Pontanezen</p> <p>Public : Tout habitant du quartier groupe mixte</p> <p>Intervenants : 1 chef de projet ICEO 1 Assistante sociale (CDAS) 1 coordinateur jeunesse Ville 1 éduc de prévention 1 conseiller insertion (CDAS) + ponctuellement : conseillère pôle-emploi</p> <p>Action annuelle septembre à juin 1 rencontre hebdo</p>	<p>Objectif : insertion sociale par des activités conviviales (sorties, repas, gym douce, marche</p> <p>Localisation : Kérangoff</p> <p>Public : A l'origine, hommes « isolés » de la rive droite puis ouverture aux femmes d'autres quartiers de Brest</p> <p>Intervenants : 2 assistantes sociales CDAS 1 chargé de développement social CDAS 1 conseillère insertion 1 animateur sportif pôle-santé ville 1 diététicienne pôle-santé ville + ponctuellement : 1 référent famille CAF 1 dir du centre social Action annuelle septembre à juin rencontres mensuelles et +</p>	<p>Objectif : insertion sociale par une action culturelle et création d'un spectacle</p> <p>Localisation : Saint-Pierre</p> <p>Public : Bénéficiaires de minima sociaux puis ouverture aux habitants du quartier</p> <p>Intervenants : Théâtre du Grain 1 assistante sociale et 1 chargé de développement social CDAS considérés comme des participants</p> <p>avril 2014 à janvier 2015</p>	<p>Objectif : insertion sociale par une activité sportive séjour (tournoi de pétanque à Toulon)</p> <p>Localisation : Non territorialisé</p> <p>Public : Hommes habitant en pension de famille (CCAS/ AGEHB) et fréquentant la halte-accueil Ozanam</p> <p>Intervenants : 1 assistante sociale CCAS 1 éducateur CCAS 1 maître de maison AGHEB 1 bénévole halte-accueil</p> <p>Action annuelle rencontres mensuelles et + voyage tous les deux ans</p>

Des actions collectives territorialisées

Hormis l'action Breizh Boulic, les actions retenues sont territorialisées puisque s'adressant prioritairement à un public défini notamment par une appartenance à un quartier prioritaire (Keredern, Kerourien et Pontanezen dans le cas des actions développées dans le cadre de dispositifs relevant de la politique de la ville) ou des quartiers relevant d'un territoire d'action sociale (ici Brest-rive droite dans le cas des actions portées par le CDAS Brest rive droite). Les actions collectives à partir desquelles a pu s'engager la réflexion sont développées et financées dans le cadre du volet « accès à l'emploi et développement social urbain » de la politique de la ville, elles sont dédiées « à l'accompagnement à la recherche d'emploi ainsi qu'à l'impulsion, au soutien ou à l'animation de dynamiques d'insertion sur les quartiers prioritaires de la ville de Brest » et s'appuient « sur l'articulation du réseau des acteurs de quartiers (réseau de proximité) avec le réseau des acteurs de l'emploi ²⁵ ». Les actions collectives portées par un CDAS du territoire d'action sociale Brest Métropole et visant l'insertion sociale, sont des actions elles aussi territorialisées mais selon une autre délimitation du territoire visé puisqu'il s'agit dans ce cas des territoires que sont ceux définis dans le cadre de la politique d'action sociale de proximité du département. Nous proposons ici de rendre compte de quelques caractéristiques de ces territoires²⁶, à la fois à l'échelle « quartier prioritaire » et à l'échelle des territoires d'action sociale (TAS).

Keredern, Kerourien, Pontanezen : Selon une typologie des quartiers et communes établie par l'Observatoire social de Brest Métropole sur la base d'indicateurs permettant de caractériser leur peuplement, les quartiers de Keredern, Kerourien et Pontanezen sont parmi les quartiers les plus fragiles. Comptant au nombre des quartiers définis comme quartiers prioritaires dans le cadre du Contrat Urbain de Cohésion Sociale 2007-2014, ils concentrent une forte proportion de logements sociaux (avec une moyenne de 77% et jusqu'à 95% pour Pontanezen). Ces quartiers concentrent également une forte proportion de familles monoparentales (31% en moyenne soit un pourcentage deux fois plus élevé que celui de l'agglomération et atteignant 41% pour le quartier de Keredern). Les indicateurs de précarité

²⁵Source : site du dispositif ICEO

²⁶ Sources : L'observatoire social de Brest Métropole Océance n°2. La lettre des observatoires de l'ADEUPa, octobre 2013.

http://www.adeupa-brest.fr/system/files/publications/obs_social_mep_web.pdf

BILAN /PERSPECTIVES CUCS 2007-2014. Bilan géographie prioritaire.

http://www.brest.fr/fileadmin/user_upload/Solidarite_Proximite/Laction_sociale/CUCS/Point%20-

Bilan%20CUCS-%20Bilan%20g%C3%A9ographie%20prioritaire.pdf

se situent largement au-dessus de la moyenne brestoïse avec une part de la population couverte par la CAF bénéficiaire de minima sociaux atteignant 46,7% dans le quartier de Pontanézen et 48,4% pour le quartier de Keredern. En moyenne plus de 25 % de la population de ces quartiers vit sous le seuil de pauvreté. Le taux de chômage y est jusqu'à plus de deux fois plus élevé que le taux moyen pour la Ville de Brest.

Brest Rive droite : Le secteur Brest Rive droite qui constitue un sous territoire du TAS Brest Métropole recouvre un ensemble de quartiers dont la sociologie présente de forts contrastes. En matière de taux de chômage, des variations de 14 points entre quartiers et un écart à la moyenne de la ville de plus de 20 points. En 2013, l'Observatoire social de Brest métropole faisait état d'une forte dégradation de l'accès à l'emploi sur le secteur des Quatre Moulins, avec une progression depuis 2009 du nombre de demandeurs d'emploi supérieure de 7 points à l'évolution brestoïse. Dans le secteur de St Pierre, les quartiers Kerourien – Valy Hir présentent également une plus grande fragilité au regard de l'emploi et du chômage. De même, la part de population CAF sous le seuil de bas revenus peut varier de 13 à plus de 60% selon les quartiers. Les quartiers Kerourien/Valy Hir, et Kerangoff présentent les plus forts taux avec plus de 63% de la population CAF sous le seuil bas revenus.

L'ancrage de ces actions dans des quartiers de la ville suscite différentes questions :

- ✓ Les dynamiques de quartier ont-elles une incidence sur la dynamique de l'action ? Notamment les dynamiques préexistantes du côté du réseau des acteurs institutionnels, associatifs.
- ✓ En retour, une action territorialisée peut-elle impulser des dynamiques à l'échelle d'un quartier ? Tant au niveau du réseau institutionnel qu'au niveau de la vie du quartier - implication des habitants dans des projets collectifs, association d'habitants.

Partenariats en actes et participation des usager.e.s

L'ensemble de ces actions impliquent des partenariats entre divers acteurs institutionnels et associatifs, partenariats dont les formes et les contenus varient mais qui engagent une action conjointe auprès des publics visés.

- ✓ Quelles sont les modalités concrètes de ces partenariats ? Quelle participation des acteurs de quartiers que sont les associations d'habitants ? Quelles sont les implications d'une présence conjointe auprès des publics pour les divers.e.s intervenant.e.s ? En quoi l'inscription dans des actions collectives interroge-t-elle les pratiques professionnelles ? Quels bénéfices mais aussi quelles difficultés ?

Enfin, les actions retenues dans le cadre de ce projet ont en commun de s'appuyer « sur la participation indispensable des personnes et la centration sur leurs propres capacités et dynamismes.²⁷ ». Qu'en est-il de la mobilisation des usager.e.s auxquels s'adressent ces actions ? Quels bénéfices perçoivent-il(elles) ? En quoi l'action collective comme autre modalité de rencontre entre travailleurs(euses) sociaux(ales) et publics de l'action sociale modifie-t-elle le regard des usager.e.s sur les institutions représentées par les professionnel.le.s ?

Au-delà de l'action collective : Faut-il pérenniser les groupes ? Doivent-ils devenir autonomes ? Quelle place alors pour les travailleurs(euses) sociaux(ales) ? Comment préparer l'usager.e à sortir de l'action collective ?

MISE EN ŒUVRE DE LA RECHERCHE-ACTION

Associer usager.e.s et professionnel.le.s dans le cadre d'une réflexion sur l'action collective comme modalité de l'intervention sociale c'était ici s'accorder sur le principe de co-construction au fondement des actions collectives, mais c'est aussi considérer que les évolutions, les recompositions des modes d'intervention sociale sont aussi le résultat des politiques d'activation et de redéfinition de la place des usager.e.s, jusque dans l'évaluation des dispositifs²⁸.

Il s'agissait d'engager une réflexion commune à partir de laquelle chacun.e pourrait entendre,

²⁷ http://www.anas.fr/Travail-Social-Communautaire-une-interpellation-bienvenue-une-question-au-travail-pour-les-assistants-de-service-social_a403.html

²⁸ Pauline Domingo, Delphine Chauffaut, « Diversité des objectifs des politiques sociales et place des usager.e.s-citoyens dans leur évaluation », Politiques sociales et familiales, 2012, Vol. 110, pp. 87-93

être confronté.e aux représentations de l' « Autre ». La conception qu'ont les divers.e.s intervenant.e.s de ce qu'est leur rôle, de ce que sont leurs compétences, des modes d'intervention et d'accompagnement des publics, s'élabore aussi dans la relation aux usager.e.s. Ces derniers ont leurs propres définitions, attentes qui rencontrent, se confrontent à celles des professionnel.le.s auquel.le.s ils(elles) s'ajustent, se conforment en retour.

Professionnel.le.s et usager.e.s ont contribué à cette réflexion lors de rencontres prenant place dans le calendrier de l'action collective à laquelle ils(elles) sont associé.e.s - le projet participant ainsi des actions de l'année - et sur des temps de synthèse, sur des temps organisés à leur demande ou encore à l'occasion de la journée de rencontres et d'échanges organisée le 9 juin 2015 à l'Université de Bretagne Occidentale.

Les rencontres ont été organisées d'octobre 2014 à juin 2015. Une première rencontre avec chaque groupe a donné lieu à la présentation du projet un premier temps d'échanges dit « non mixte » a pu être programmé. Le choix d'une première étape en groupes dits « non mixtes » dans la programmation des rencontres visait à faciliter la prise de parole de chacun.e, à favoriser l'expression d'attentes, d'expériences que la coprésence des usager.e.s et des professionnel.le.s aurait pu brider. Bien sûr, nous ne négligeons pas l'effet de groupe, les inégalités de positions au sein de ceux-ci jusque dans cette « non mixité ». Dans les groupes d'usager.e.s, la prise de parole a toujours été inégale, de la même manière que nous avons pu l'observer dans le cadre de séances « ordinaires » des groupes. Certaines postures comme se maintenir physiquement en retrait du groupe, les modalités des prises de parole comme les commentaires livrés en *aparté* au(à la) voisin.e chargé.e de transmettre au groupe, comme celui ou celle qui n'intervient qu'explicitement sollicité.e à livrer son point de vue..., nous avons pu les observer en dehors de ces temps dédiés au projet de recherche-action. Du côté des professionnel.e.s, les positions diffèrent selon les actions considérées : animateur(trice) du groupe ou personne ressource, représentant.e du « porteur » ou d'un partenaire de l'action (financier ou d'action). Ces positions, qui ne sont pas sans incidences sur l'expérience de l'action elle-même, ont pu également influencer sur la prise de parole. Si les usager.e.s ont pu interroger l'usage qui serait fait de leurs témoignages et l'intérêt qu'ils(elles) pouvaient y trouver, nous ne pouvons négliger le fait que des questions similaires ont pu se poser pour les professionnel.le.s sans qu'elles nous soient aussi explicitement renvoyées. Que dire, jusqu'où, lorsque livrer son expérience engage une critique de la position de sa propre institution ? Comment dire des difficultés à prendre place lorsque cela semble questionner une dynamique

de groupe et de fait les manières dont les postures des un.e.s et des autres se définissent dans et par des ajustements réciproques ?

Les professionnel.le.s comme les usager.e.s ont été invité.e.s à contribuer au travail de synthèse de ces premières rencontres visant à préparer les rencontres « mixtes ». Cette invitation a rencontré plus ou moins de succès, tant auprès des professionnel.le.s que des usager.e.s. Le second temps d'échanges a parfois permis de préciser des aspects déjà abordés lors des premières rencontres, de soumettre nos propres interrogations quant à telle ou telle position exprimée par partie du groupe et a aussi parfois donné lieu à des échanges très redondants par rapport à la rencontre initiale. Ainsi, il semblait parfois délicat d'aborder en groupe « mixte » ce qui avait pu être si aisément abordé en groupes « non mixtes ».

Nous avons également pu être présentes en tant qu'observatrices participantes sur d'autres temps des groupes. Nous avons assisté à des événements tels que le colloque sur le Pouvoir d'agir, la présentation de l'ouvrage issu du projet RESSORT... Un travail d'observation que nous aurions souhaité plus important mais ici limité par les moyens alloués à ce projet. Des rencontres avec les équipes des CDAS ont également été organisées à leur demande.

Le travail qui a ainsi pu être mené avec les usager.e.s et les professionnel.le.s ne prétend pas venir révéler ce à quoi ces dernier.e.s seraient aveugles. Il s'agit de contribuer à un déplacement du regard, chose parfois coûteuse, malaisée lorsque s'impose la nécessité de faire malgré tout. C'est engager chacun.e à prendre en compte les bonnes raisons qu'autrui a de faire comme il fait et de penser comme il pense. Et sans doute le premier bénéfice de ce travail, quand bien même il serait le seul à retenir, est d'avoir fourni ces temps, ces espaces de paroles, autorisant l'expression de malaises, d'incompréhensions, d'interrogations sur divers aspects des modes d'intervention considérés mais aussi l'expression d'une volonté d'agir, de participer, de se rencontrer ... Des usager.e.s nous signaleront à ce propos n'avoir « jamais pu être ensemble », « l'absence de temps de discussion entre nous », exprimant un regret pour mieux dire leur volonté à se saisir de cet espace de parole qui est proposé. Ce qui pour autant ne va pas, nous l'avons dit, sans interrogations quant à leur intérêt à y participer. Et cet « entre soi » présente des limites puisque si nous ne sommes pas identifiés aux travailleurs(euses) sociaux(ales), nous sommes nous aussi nous dira-t-on « des professionnelles ». Néanmoins osons croire que c'est là une contribution dans le sens d'une transformation qui puisse bénéficier à celles et ceux qui nous ont fait confiance.

PARTIE 1

UN POINT DE VUE EMPIRIQUE SUR LES DYNAMIQUES COLLECTIVES

David Levaufre, chef de projet, ICEO – SATO Relais

AVANT-PROPOS

ICEO est un dispositif dont l'objectif est d'apporter un accompagnement de proximité aux résidents des quartiers ciblés par la politique de la ville. Cet accompagnement d'abord individuel, s'est défini par la mise en œuvre d'actions collectives dont les formes et les objectifs ont été ciblés en fonction des besoins et demandes des habitants et des logiques de territoire. Mettre au cœur les participants dans la structuration des actions est le point fondamental de la méthodologie développée par ICEO.

Partant d'une expérience d'une dizaine d'années, le besoin de questionner les pratiques a poussé les professionnels de terrain à rencontrer les chercheurs de l'université. Associant les habitants et usagers des collectifs, les partenaires impliqués dans les différents projets, la confrontation à un regard extérieur et au champ du savoir universitaire était une promesse d'ouvrir le champ de l'analyse, de permettre une meilleure compréhension de ce qui se "joue" dans ces actions, d'acquérir de nouveaux outils d'évaluation et de mesurer la portée réelle et les limites de cette pratique.

Le champ d'expérience partagé entre les "animateurs" d'un dispositif et les usagers constitue un "vécu" et un partage qui se déploie de façon continue sur la durée de l'action. La recherche basée sur l'observation ponctuelle bien que régulière, est quant à elle plus fragmentée et un certain nombre de "données" échappent au regard des observateurs.

Les "clichés" ainsi recueillis ne rendent pas forcément compte de la labilité des ressentis et des discours sur l'action qu'une personne peut exprimer à différents moments de celle-ci, ce qui peut, in fine, apporter une frustration à ceux qui "vivent" l'action. En définitive cela conduit les chercheurs à une exigence de prudence dans leurs propos et déductions : ce n'est pas parce qu'ils n'ont pas observé tel ou tel phénomène que celui-ci n'est pas apparu à un moment donné...

Dans ce texte, je souhaite vous livrer une part de mes observations et des questionnements qui en découlent. Ce qui constitue mon regard, l'expérience d'où je témoigne, est construit à partir de différentes pratiques du groupe : entre 1995 et 1999 en psychiatrie (groupes de thérapie), entre 1999 et 2002 dans l'insertion sur les quartiers sensibles de Cherbourg, en 2000 lors d'une année de formation au centre Georges Devereux de Paris 8, entre 2000 et 2005 dans la confrontation à des groupes d'habitants "palabres" au Mali (coopération décentralisée), et depuis 2004 sur ICEO (anciennement LAVE).

ÉLÉMENTS DU CADRE DE L'ACTION, CONTEXTE ET PARADOXES DE L'INTERVENTION

Le cadre de l'intervention peut se définir comme un empilement de "couches" successives, de boîtes les unes dans les autres où à mesure que l'on se rapproche du sujet à proprement parler, les éléments qui le définissent deviennent plus techniques. Plutôt que de tenter de définir un cadre, tentons de nous représenter ces couches comme autant de facteurs délimitant l'action.

Cadre politique et institutionnel

La politique de la ville définit des axes et des territoires d'intervention. Des quartiers sont étiquetés par niveau de priorité et les dispositifs sont financés pour intervenir sur des axes précis : insertion, habitat, éducation, santé, prévention sécurité. ICEO est un dispositif financé dans le cadre des actions insertion avec l'objectif d'atteindre des publics éloignés des institutions de droit commun, relégués sur les quartiers sensibles, et de les ramener vers le système d'accompagnement classique. L'accompagnement par le collectif a été validé comme une pratique produisant des résultats intéressants, en ce sens qu'ils permettent de mobiliser un large public, mais aussi et surtout de donner une visibilité à l'action : le « groupe » permet d'invoquer une parole collective et de donner à voir des actions en dehors du champ confiné et secret de l'accompagnement individuel ; quelque chose peut s'exprimer sans mettre à mal les individualités. L'instance de validation qui porte les décisions au niveau local est le GSE (Groupe Solidarité Emploi). Elle regroupe des élus de la ville (Brest, Brest Métropole), des services comme le développement social urbain, des services de l'état (Directe, Sous-préfecture), du département (Conseil départemental), et des représentants de toutes les structures contribuant aux financements.

L'expérience de la mise en oeuvre d'un dispositif tel qu'ICEO engage différentes interrogations relatives à la territorialisation des politiques de la ville, les effets de la catégorisation des publics pour les publics eux-mêmes et dans la perspective d'un accompagnement « croisé », coordonné.

Le découpage du territoire en quartiers prioritaires est défini par le décret n° 2014-1750 du 30 décembre 2014 et applicable au 1er janvier 2015. Le choix des zones à "traiter" est objectivable selon des indicateurs tels que le seuil de pauvreté, le taux de chômage.... Cependant, d'autres quartiers ou les zones limitrophes ne disposent pas des mêmes ressources ou moyens et ont parfois à faire face à des problématiques similaires, avec une moindre concentration. Dans les faits, il y a une porosité des "frontières" qui est tolérée sur l'accueil des personnes dans les collectifs lorsque cela reste à la marge.

Cette délimitation territoriale participe des catégorisations dont font l'objet les publics. Mettre en place un dispositif pour intervenir auprès des populations éloignées des structures d'accompagnement de droit commun génère de nouveaux questionnements et une confrontation entre ces logiques de territoire et des logiques de catégorisation sur la base d'autres indicateurs (jeunes, minima sociaux...). Qui fait autorité en matière d'accompagnement ? La baisse des financements publics interroge les pratiques et les risques de doublon en matière d'accompagnement, l'optimisation de la dépense publique peut mettre en concurrence des structures, et ce malgré une volonté de travailler en complémentarité.

Du point de vue des publics, le fractionnement en catégories confine les individus dans des cadres de prise en charge qui créent en eux-mêmes de nouveaux obstacles au développement des personnes. Les plateformes RSA ont le mérite de permettre aux personnes de trouver en un endroit différentes réponses à leur situation présente et de choisir une orientation adaptée à leur besoin du moment (orientation sociale, emploi, insertion...). Cette orientation, cette inscription au registre de l'accompagnement social par exemple, peut déclencher une fin de non-recevoir sur une inscription ultérieure dans un autre dispositif.

Par exemple une personne en accompagnement social, positionnée par une assistante sociale sur une action collective de recherche d'emploi avec l'objectif de rentrer dans un tissu social porteur, peut reprendre confiance en ses capacités et retrouver le désir de reprendre un emploi. Une prescription vers un dispositif tel que le PLIE semble alors s'inscrire dans une logique de parcours, mais il faudra alors veiller, si l'on a connaissance de cette "marque" originelle, à intervenir auprès du CDAS pour ne pas voir la nouvelle orientation produire une fin de non-recevoir.

Cadre environnemental

L'intervention d'ICEO se déploie dans les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Si ces quartiers sont définis, ciblés à partir d'items spécifiques traduisant une situation sociale et économique plus ou moins dégradée ou à risque, chaque quartier a néanmoins sa propre histoire, sa propre géographie, une composition ou une mixité sociale et une vie associative particulière, ainsi

qu'en son sein une présence ou absence de commerces et de vie économique. Certains territoires, comme le bourg de Lambézellec, disposent de peu de ressources partenariales et les possibilités pour déployer des actions s'en trouvent atrophiées. D'autres territoires comme Keredern, disposent d'un grand nombre de partenaires et la richesse des actions développées témoignent de la multiplicité des combinaisons possibles....

L'histoire des quartiers et des structures qui y sont implantées joue aussi un rôle quant à la possibilité de mettre en œuvre des dynamiques sociales. La relation complexe du centre socio culturel de Pontanezen aux habitants du quartier, par exemple, peut questionner sur la possibilité de "capter" une partie de la population et de se constituer comme matrice de dynamiques collectives. Par opposition, le centre social de Keredern occupe bien une place de choix pour le développement des projets, outre le fait d'être au cœur du quartier, il est investi et fonctionne par la dynamique des habitants : le "bouche à oreille" fonctionne et de nouvelles populations convergent vers ce lieu. D'autres critères permettent de différencier les quartiers, comme la présence ou non de commerces, et le déploiement de services aux populations, d'un tissu associatif ou partenarial. Ce dernier point est un facteur important, non pas dans la mise en œuvre de collectifs, mais dans leur accompagnement.

Les actions mise en œuvre par ICEO partent de la volonté de faire coopérer sur la thématique de l'insertion les différents acteurs d'un territoire. Au travers d'une action, les efforts et les moyens sont partagés au service des habitants. Le groupe devient un prétexte pour décloisonner les pratiques et créer du lien entre des professionnels "isolés" ou du moins circonscrits à la matrice de leur institution. Fédérer les professionnels dans un projet commun embrassant l'ensemble des difficultés n'est pas une utopie ni une simple rationalisation du travail social. Néanmoins se pose la question de la temporalité des interventions, car si l'on peut embrasser l'ensemble des difficultés dans un même lieu, toutes les problématiques ne peuvent se traiter en même temps. Suivant les demandes du groupe, tel ou tel professionnel peut se retrouver "relégué" en position d'observateur et être confronté à un sentiment d'inutilité. L'expérience du collectif "Accro'job" qui a fortement consolidé les partenariats avec les acteurs de l'emploi, a orienté fortement les échanges autour de la question des offres d'emploi et ainsi questionné la place des acteurs de l'accompagnement social. Cet état de fait nous a conduits à diviser la vie du groupe en deux temporalités orientées sur des thématiques distinctes mais complémentaires.

Le travail en proximité, dans l'environnement du quartier permet de projeter des personnes isolées dans un espace partagé et, avec le temps, leur permettre de gagner en confiance en soi et d'une certaine façon en autonomie. Cependant l'on s'aperçoit que cette projection au dehors de chez soi dans un lieu qu'elles apprennent à maîtriser, à apprivoiser, ne leur garantit pas pour autant le passage

vers l'inconnu. Si les groupes permettent d'acquérir les atouts pour aller à la rencontre du monde (de la recherche d'emploi), ils constituent parfois une nouvelle frontière au-delà de laquelle l'individu se sent mis en danger. Ce paradoxe s'exprime dans un constat fait par une intervenante de pôle emploi : elle participe à un collectif pour venir à la rencontre, dédramatiser son institution... cette dernière s'installe sur le quartier et après deux mois, la conseillère fait le constat que peu de membres du collectif ont franchi ses portes.

Cadre temporel (temps de l'action)

Le cadre temporel d'une action est défini à priori, c'est un élément de sa définition. Dans le cadre de la mise en place de collectifs par ICEO, on parle de sessions car ces derniers sont amenés à être reconduits sur plusieurs années. Mais la temporalité du groupe ne coïncide pas forcément avec celles des individus, ni des partenaires, ni même des financements.

Les entrées et sorties du groupe se font de façon permanente. La vie du groupe est en quelque sorte déconnectée des individus qui y ont participé : le groupe n'existe pas puisque ses éléments constituant sont variables. Rare sont les personnes qui sont toujours présentes en fin de session. Au sein d'une session, il y a des dynamiques collectives.

Ainsi le groupe est-il en évolution, transformation constante tandis que l'action s'inscrit bien dans un temps long. Par exemple sur une action comme "Ramdame" qui s'est déroulée pendant huit années sur le quartier de Keredern, on a pu assister à des allers-retours entre l'emploi et le non-emploi... parfois des retours cinq années après. Les personnes reviennent avec une idée du groupe mais ne le reconnaissent pas : ce ne sont plus les mêmes participants ni les mêmes demandes donc thématiques abordées. Il arrive également que des intervenants, absents pendant quelques mois, ne reconnaissent plus le groupe à leur retour, et soient plus ou moins désorientés. Les seuls invariants : l'animateur, le lieu et le jour où se déroule l'action.

Les temporalités individuelles, celles de l'urgence, viennent aussi prendre place, se confrontent aux temporalités collectives. Le travail sur les groupes se fait dans le temps. Des interventions sont construites pour traiter les demandes formulées par les participants, des réponses sont apportées (prise de rendez-vous avec tel ou tel service, présentation d'offres d'emploi ou rencontre d'employeurs...), mais on ne peut quasiment jamais répondre de façon instantanée à une demande urgente. Il y a donc nécessité de négociation : d'un côté les professionnels se doivent de tout mettre en œuvre pour ne pas banaliser ou ignorer l'urgence et donc activer leurs ressources (réseau, propositions...), et quant à la personne, elle doit accepter de temporiser et de s'adapter au rythme des institutions.

Enfin le temps du groupe est aussi un temps au-delà du temps de l'action. Si le groupe se réunit de dix heures à midi, nous pouvons constater que pour certains il se prolonge au-delà, dans les couloirs ou à l'extérieur des bâtiments. Nous caractériserons ce "travail" dans une autre partie, mais nous pouvons distinguer deux axes suivant qu'il s'agisse de la persistance d'échanges entre les membres du groupe, ou d'interpellation ou confidences faites aux professionnels.

Cadre technique (cadre de traitement) : place et rôle de l'animateur

Le cadre "technique" définit l'ensemble des outils et des facteurs qui "agissent" ou "interagissent" dans le dispositif collectif. Il comporte des "invariants" comme le lieu et l'horaire des réunions, des objets "permanents" comme l'animateur et ses co-aidants (pas forcément présents physiquement à chaque fois) et des variables (composition du groupe, interventions extérieures, les offres d'emploi à disposition...).

Nous verrons un peu plus loin ce qui caractérise le "travail" du groupe, mais commençons par regarder ce qui se passe du côté de celui qui l'anime, qui fait avec cet ensemble de données et qui œuvre pour installer une dynamique spécifique, autre que l'énergie que lui-même déploie et impulse, à savoir l'animateur.

C'est ici une liste à la Prévert qui peut être établie quant aux dénominations que l'on pourrait attribuer à "l'animateur" principal de l'action. Mais regardons un peu du côté des définitions²⁹ pour voir si l'on peut faire émerger quelques caractères liés à la fonction :

Animateur : "personne qui est l'élément dynamique d'une entreprise collective/personne chargée de l'encadrement d'un groupe [...], et qui propose des activités, facilite les relations entre les membres du groupe, suscite l'émulation, l'intérêt, etc./personne chargée de diriger, de dynamiser, d'orienter un service commercial, la vente de produits, etc./Au music-hall, à la radio ou à la télévision, personne qui présente et crée le climat du spectacle ou de l'émission."

De ces définitions ressortent des éléments signifiants :

- 1) la notion d'entreprise collective, l'idée qu'il s'agit d'accompagner un collectif vers un objectif, vers une production
- 2) il doit être moteur (dynamique), il doit impulser l'action
- 3) il crée le "climat", l'ambiance
- 4) il encadre, dirige, oriente le groupe ou propose des activités
- 5) il est facilitateur de lien social

²⁹ Source : Dictionnaire Larousse

Ce terme correspond assez bien à la description du rôle du professionnel qui doit impulser une dynamique au début du collectif, rendre vivant et attrayant ce temps partagé, créer un climat bienveillant et sécurisant, provoquer les échanges...

Cette fonction d'animation ou cette place d'animateur n'appartient pas à une seule personne. Si le but recherché est bien que les usagers prennent le pouvoir (d'agir), osent, il faut considérer que le professionnel en charge de la vie du groupe change de fonction au fur et à mesure que le groupe devient fonctionnel, c'est à dire qu'une dynamique interne est à l'œuvre et que le professionnel peut s'absenter. L'animation doit pouvoir être proposée à des usagers sur des thématiques qui lui font sens et légitime cette prise de fonction. Le professionnel quant à lui glisse vers d'autres fonctions ...

Organisateur : "professionnel capable de déterminer les structures propres à assurer la marche d'une entreprise au mieux des objectifs qui lui sont assignés".

Ce rôle d'organisateur renvoie à deux aspects du rôle du professionnel en charge de la vie du groupe : il doit être force de propositions, "être à la relance" pour permettre au collectif d'avancer vers les objectifs fixés; et cela à partir d'une capacité à établir des diagnostics en fonction de sa spécificité (formation, champ de compétences).

Régulateur : on trouve différentes définitions, la principale renvoyant à la gestion de trafic : "agent chargé de suivre sur un graphique le mouvement réel des trains sur une section de ligne pour assurer la meilleure circulation possible".

La régulation est l'une des tâches qui incombe au professionnel qui a en charge un groupe constitué d'individus. Il s'agit de réguler les tensions entre les membres du groupe, ou le rapport du groupe à une autre instance (institution, autre groupe, ...). Le besoin de régulation dans un groupe peut aussi être posé en opposition au besoin de production, c'est ce que montre le travail de René Kaes sur la dynamique des groupes (voir plus loin).

On peut aussi questionner ce terme dans son usage associé à d'autres fonctions comme celle de médecin régulateur, associé aux sociétés d'assistances dont le rôle est de pouvoir apprécier la situation et établir un diagnostic sur la gravité et l'urgence de la situation.

Dans le cadre du groupe, réguler reviendrait à décrypter, analyser, appréhender un témoignage et le reformuler sans l'emprise de l'affect auprès du groupe. Les ressentis que les usagers vont partager à propos d'un entretien d'embauche n'ayant pas abouti, d'une demande d'aide refusée auprès des services sociaux, vont être élaborés à partir de faits, mais souvent interprétés à partir de craintes ou d'angoisses...à partir du prisme de sa situation individuelle. Sans pour autant déqualifier ou dévaloriser le point de vue de l'utilisateur, le professionnel peut proposer une relecture des faits à partir d'un autre référentiel (lié aux contraintes d'une administration...).

Développeur : employé surtout dans le domaine de l'informatique, on trouve cependant la fonction de développement associé à des qualificatifs (local, urbain, humanitaire...). On retrouve à peu près les mêmes acceptions quels que soient les qualificatifs associés : "concevoir et participer à des projets, les mettre en œuvre".

Si cette définition révèle une capacité à élaborer, mettre en forme une action à partir de besoins repérés, elle ne donne pas la place à la « co-construction » : le professionnel a capté, s'est saisi d'une demande ou d'un besoin et va élaborer un programme. Dans les actions que nous développons, nous insistons sur le fait que le programme est construit au fur et à mesure à partir des propositions des usagers. Développeur de propositions, metteur en forme du projet (traducteur), accompagnateur de l'action...

Sur le site de l'Onisep, pour la fonction de "développeur rural humanitaire », on trouve la définition suivante : le développeur rural humanitaire conseille les populations vulnérables. Objectif : les conduire vers l'autosuffisance alimentaire dans une perspective de développement durable." Dans cette définition, l'accent est mis sur l'idée d'accompagner le groupe en l'aidant à se structurer et dans la transmission d'un savoir-faire (accès à l'autonomie). Le rôle du développeur est donc ponctuel et vise à s'effacer une fois le groupe fonctionnel.

Dans la pratique des collectifs, ont souvent émergées des envies d'émancipation, de poursuivre au-delà de la présence de professionnels et parfois au-delà de certains objectifs initiaux. Si ce qui donne sens au groupe, ce qui créer le lien entre les usagers, c'est une quête d'emploi, la pratique de ce lien génère des désirs hétérogènes (ateliers cuisine, sorties...). Si l'un des objectif est bien l'insertion sociale et de lutter contre l'isolement, c'est un indicateur de réussite.

Toute la complexité liée à cette notion d'autonomie renvoie à l'inscription de ces collectifs dans le champ social, sans le filtre ou la compensation/temporisation mise en œuvre par le professionnel. Nous reviendrons sur cet aspect un peu plus tard.

Coordonnateur : "qui coordonne diverses actions, fonctions ou services, qui en assure la liaison.". Cette définition met l'accent sur un aspect du rôle du professionnel en charge de l'action : la mise en place et la gestion des partenariats. Cela traduit moins ce qui se passe au sein même de la dynamique du groupe que ce qui se passe autour. Cette fonction illustre ce qui incombe au professionnel en dehors des temps de rencontres avec les usagers : structurer, animer et entretenir un réseau de professionnels, qui sont autant de ressources et qui participent au cadre de l'action.

Metteur en scène : "personne qui règle la réalisation scénique d'une œuvre dramatique ou lyrique en dirigeant les acteurs et harmonisant les divers éléments de cette réalisation (texte, décor, musique, etc.)".

Tenter de définir une professionnalité en puisant au registre des arts peut paraître incongru, malgré tout cette terminologie permet de dire quelque chose de ce qui se joue dans les collectifs, traduit des compétences inhérentes à leur accompagnement.

Outre le fait d'avoir souvent recours à des mises en situation pour simuler des entretiens d'embauche, par exemple, les échanges sur les groupes visent à faire prendre conscience aux personnes que leur parcours va les conduire à traverser des mondes différents, va les confronter à des dispositifs chargés de codes sociaux, d'*a priori*, de grilles de lectures différentes, et que, de ce qu'ils vont donner à voir ou à entendre, va être associée une réponse, une décision d'embauche par exemple. De là découle un travail sur les postures, la confrontation à son image, et de mise en scène d'un discours sur soi.

L'analogie avec la fonction de metteur en scène trouve cependant ses limites puisque cette fonction isole encore le professionnel du groupe et lui confère un statut à part. Ce travail de mise en scène est avant tout un travail collectif et le professionnel dans ces temps spécifiques se retrouve davantage en situation de vigilance et de modération car le groupe peut porter une certaine violence.

Médiateur : "un médiateur est une personne physique qui intervient pour faciliter une communication, rétablir une relation, ou transmettre une doléance, transférer un savoir ou une connaissance".

Cette définition renvoie certainement à l'une des compétences que le professionnel doit maîtriser. Il se retrouve de par sa fonction à la frontière des mondes et des hommes, c'est un passeur de mondes : il régule les liens au sein du groupe entre les usagers, il peut intervenir entre les usagers et les institutions. C'est une acception à rapprocher de celle de régulateur.

Après avoir étudié différentes terminologies pour essayer de caractériser le rôle du professionnel, regardons maintenant du côté des tâches liées à l'accompagnement du collectif.

Tout d'abord, il y a une rencontre. Ce temps de rencontre initiateur d'un projet d'action peut prendre différentes formes :

Dans le cas d'une action qui se termine, le temps du bilan est aussi le temps du questionnement sur une évolution possible : c'est ainsi que le groupe Ramdames, groupe mobilisant des femmes à l'origine, s'est ouvert à la mixité et a été renommé Accro'job. C'est aussi à partir de la réunion de bilan que la décision de développer l'action sur deux demi-journées a été formulée.

Dans le cadre d'une nouvelle action (par exemple "Talents de nos quartiers"), le public ciblé est invité à un temps d'échange à partir duquel va s'affirmer ou non l'idée de construire un projet.

Puis vient le temps d'écriture, de définition du projet, de construction du cadre de l'action. Un travail de mise en forme, de matérialisation des idées qui ont émergé de la rencontre. Faire valider le projet au niveau institutionnel, construire les partenariats....

Enfin, vient le temps du lancement de l'action. Pour une action qui est reconduite, une pré-rentrée est mise en place pour présenter les écrits, la traduction de ce qui a été évoqué préalablement. Il s'agit alors d'un temps de consolidation. Cela permet de constituer un noyau de personnes qui vont agir comme médiateurs/facilitateurs.

Le lancement de l'action se fait donc d'une part, en recontactant les personnes dont le parcours n'avait pas abouti en fin de session antérieure, et par de la communication, par exemple en déposant des invitations dans les boîtes aux lettres.

Le principal travail devient alors pour le professionnel la recherche de mise en place d'une dynamique au sein du collectif. Il se place en posture d'animation pour impulser, accueillir, donner envie, inclure....le temps d'installation est variable suivant le lieu où se déroule l'action (plus ou moins favorable, accueillant...), suivant la continuité dans la composition du collectif d'une séance à l'autre (sinon il faut repartir de zéro).

Quand l'animateur peut quitter la "scène" sans perturber le travail ou les échanges du collectif, la dynamique est installée, et le rôle "d'animateur" est confiné aux premières minutes du groupe. Son rôle premier sera un rôle d'observateur et de régulateur. Il doit alors traiter aussi bien avec le groupe en tant qu'entité qu'avec les membres qui le compose. (voir plus loin).

A chaque entrée sur le groupe il doit ré-impulser "une envie", un désir partagé, construire un accueil en fonction de l'humeur du groupe. Il doit gérer le paradoxe inhérent au caractère d'un groupe à entrées sorties permanentes : l'ouverture. Les individus ne sont pas propriétaires de l'identité du groupe qui parfois leur pré-existe, et souvent se poursuit sans eux.

LE GROUPE COMME SUJET

Quel peut être le lien entre une action dite collective et la notion de groupe ? Les usagers qui s'investissent dans l'action forment-ils un groupe ? Si oui sous quelles conditions ?

Si l'action est construite à partir d'éléments tels que le lieu d'intervention, le public ciblé, les objectifs recherchés et une méthodologie d'accompagnement, en quoi l'identité d'un projet, sa dénomination, peut produire un sentiment d'appartenance, un groupe de référence, une identité collective ?

Pourquoi, en tant que professionnel, choisir de s'impliquer sur du collectif ?

Dans cette partie, je souhaite exprimer des hypothèses, observations et convictions qui se sont forgées à partir de ce mode de contact aux usagers.

Qu'est-ce que l'action collective ?

Par la proposition "action collective", j'entends caractériser à la fois un mode d'intervention, une pratique professionnelle basée sur une approche groupale et une façon de faire interagir, de mettre en action des individus les uns contre les autres. J'emploie volontairement le mot "contre" dans le sens "à côté", car la terminologie "avec" supposerait un but commun, or, dans l'approche que nous développons, nous cherchons à développer une approche individualisée au travers du collectif, chacun poursuivant son propre but.

Si un accompagnement individuel peut être standardisé, parfois avec un souci d'égalité de traitement, et produire un sentiment de dépersonnalisation ("je ne suis qu'un numéro"), l'approche collective ne consiste pas forcément à effacer les identités individuelles. C'est ce que je tenterai de préciser dans la prochaine partie.

Pour ce qui a trait à la construction de ces actions, ce que nous nous essayons de respecter sur ICEO, c'est une façon d'associer les usagers dès le départ afin qu'ils se l'approprient. Cela constitue probablement une des conditions de la participation ultérieure.

Mais cela ne va pas de soi : comment inscrire un public en précarité, voire parfois en très grande précarité dans une démarche de projet alors que le premier souci est de résoudre des problèmes qui se posent dans le quotidien, dans l'ici et maintenant ? C'est une difficulté avec laquelle j'ai dû composer par le passé lorsque j'étais impliqué dans la mise en place de projets de développement au Mali dans le cadre d'un projet de coopération décentralisée.

Comment demander à des personnes de s'investir dans un avenir alors que les besoins fondamentaux ne sont pas garantis ? Le défi est d'arriver à expliquer que l'action ne se substitue pas aux démarches individuelles mais constitue une implication supplémentaire qui peut prendre la forme d'un pari, sans garantie de résultat. Ce que l'action va prétendre apporter dès le départ, par contre, c'est du lien, un autre regard sur soi et l'accès à un univers de possibles. Ce pari, ce "risque", c'est au fond le contrat d'affiliation de départ.

Co-construction, coopération, co-développement, sont des terminologies qui usent du préfixe "co", qui signifie ensemble. Cela présuppose que chacun y mette du sien, que l'action définisse en elle-même un contenant capable de recevoir et d'utiliser à bon escient l'énergie mobilisée.

Dans une relation duelle, avec un aidant et un aidé, le sens de l'action est défini en fonction des problèmes à traiter dans la limite du champ de compétences de l'aidant. Dans un collectif, les

intérêts sont multiples et le professionnel doit naviguer entre les intérêts individuels et l'intérêt du groupe. Le groupe devient alors une altérité propre qui médiatise la relation à l'utilisateur. Il n'est pas que la somme des individus qui le compose, il définit en soi une complexité.

Comment caractériser cette "complexité", y attribuer des caractères, une identité ? Il est à la fois réel et imaginaire : réel car il s'exprime par la voix de ses usagers, par l'intervention des professionnels, et imaginaire parce qu'il véhicule des fantasmes liés à l'histoire des individus et à ce qui s'élabore dans la temporalité de l'action.

L'action collective traduit aussi pour ICEO une façon de mettre en œuvre des partenariats et donc une approche concertée, partagée, à partir d'un collectif qui donne corps, matière et réalité au partage. Ce partage fait partie du "travail du groupe", de la façon dont le professionnel va être questionné par rapport à ses compétences et ses limites d'intervention, mais aussi stimulé dans sa capacité à créer des réponses aux problématiques posées.

L'approche du public par l'identité du territoire

Il faut rappeler que dans le cadre de la politique de la ville, le point de départ à tout projet, c'est la demande des habitants. Cette demande porte d'avantage sur une quête (de lien social, d'emploi, d'aide au sens large) que sur la forme que va prendre le traitement de cette demande.

Lorsque je propose à des usagers de se rendre à une réunion, je suis confronté bien souvent à des freins : *"une réunion ? Pour de la parlotte ? Ça ne sert à rien !", "je suis timide !", "C'est avec des cas soc ?"*

Ces expressions ne sont pas définitives si l'on cherche à approfondir. Dans le premier cas, la personne ne relie pas action et collectif, elle voit le terme collectif sous l'angle de la passivité, voire de l'obligation ou de la soumission, et les échanges comme étant non productifs car non investis. Dans le second, la personne met en avant le peur de l'altérité, une angoisse sociale qu'elle évacue d'un trait de caractère.... Pour la troisième personne, c'est la peur d'être assimilée, de porter la marque de l'exclusion ou de la déqualification.

L'approche par le territoire et non par un type de public garantit une hétérogénéité des publics ce qui préserve en partie les usagers de ce risque de se voir assimilés ou prédéfinis, mais ne les préserve pas de devoir effectuer un travail d'acceptation de l'Autre dans sa différence. Mais l'identification à un « quartier » peut être elle-même stigmatisante, disqualifiante. Certains habitants décident donc, quand ils en ont les moyens, de quitter cette « marque ». D'autres, notamment lorsqu'ils adhèrent aux collectifs, décident d'apporter leur force pour lutter contre une image négative en refusant de se laisser aller à un sentiment d'impuissance. C'est ainsi que des collectifs naissent sur les quartiers pour créer leur propre média (projet « télé citoyenne », ICEO 2015/2016).

Pour d'autres personnes en revanche cela va de soi car une demande de lien social est clairement exprimée, ou bien parce que la personne pense pouvoir être anonymée au sein du collectif, ou bien encore pour des raisons culturelles ("un seul doigt ne peut lever le caillou").

L'approche liée au territoire a un effet facilitateur pour l'instauration de la dynamique de groupe, elle confère en effet une identité de territoire, un caractère minimum commun et fédérateur, une appartenance au-delà des divergences dans les motivations. Ce que le travail du groupe va permettre de mettre en lumière, c'est le partage et l'extériorisation de problématiques liées à l'environnement, dans un contexte où habituellement l'usager se sent seul responsable de son sort.

La proximité de l'action apporte un certain sentiment de sécurité, cet environnement pouvant être facilement apprivoisé : "on est un peu comme chez nous" déclarait Mme K. du groupe Accro'job.

Enfin l'approche territorialisée peut amener un collectif à s'interroger sur ce que peut représenter la dimension "quartier" dans le rapport à la vie sociale et à la citoyenneté, dans un rapport de l'individu au monde qui l'entoure et à son pouvoir d'affirmer par l'action une existence pour et avec les autres.

Le groupe et ses identités

Le collectif appréhendé comme groupe est en soi paradoxal : un groupe se représente comme un tout qui enferme des parties, comme un cercle qui englobe des éléments. Il se définit par une certaine "fermeture", par des frontières. Or comment penser le groupe à partir d'éléments qui entrent et qui sortent ? Qu'est ce qui fait identité ?

« Un groupe est une enveloppe qui fait tenir ensemble des individus. Tant que cette enveloppe n'est pas constituée, il peut se trouver un agrégat humain, il n'y a pas de groupe³⁰ »

Quand on écoute les propos des usagers, il ressort qu'ils s'approprient l'action et y confèrent une identité forte. Le groupe, quand ils en parlent auprès des institutions n'est plus une simple action collective : "je fais partie de l'association Accro'job" rapportait une personne du groupe à propos de sa rencontre avec une conseillère de pôle emploi.

Bien entendu, cet attribut conféré à l'action ne peut apparaître qu'à partir d'un certain usage du collectif et ne se pose pas *a priori*. Au départ, le groupe, c'est l'Inconnu.

Pour celles et ceux qui ont participé au lancement de l'action, un certain nombre de principes ont été définis et chacun y a construit son intérêt, son sens, ses objectifs. La démarche de coopération a permis cette implication et une certaine appropriation de l'action. Pour les nouveaux entrants, il faut trouver une place, un espace, sans briser, déchirer ce qui a été tissé par le collectif.

³⁰Didier Anzieu, *Le groupe et l'Inconscient*, Paris, Dunod,1999.

C'est à ce niveau que le professionnel doit agir avec tact et vigilance. Introduire, accueillir le ou les nouveaux éléments en trouvant la bonne combinaison. C'est à ce niveau qu'il doit faire preuve de rigueur-constance et de créativité : rappeler le cadre/postulat de départ (élaboré par le collectif) et proposer une inscription dans le collectif, construire/proposer du sens pour la personne et pour le groupe.

L'accueil de nouveaux usagers permet souvent de voir émerger de nouvelles propositions sur le fonctionnement du groupe : le groupe devient un objet d'échange en lui-même. Ces moments fournissent des indices, des pistes qui seront reproposées lors du bilan du groupe en fin de session. C'est ce qui me fournit la matière principale pour redessiner les contours de la future action.

L'identité du groupe se bâtit donc à partir d'un cadre co-construit en début d'année. Il comporte un fonctionnement, un objectif global partagé (l'insertion sociale et ou professionnelle) et des valeurs essentielles à la vie dans notre société dites "républicaines" de liberté, d'égalité, de fraternité et de laïcité. Elles sont implicites au départ, comme allant de soi, c'est un socle commun sous-entendu. Or il s'avère que la pratique du collectif dans des groupes hétérogènes amène à questionner les valeurs et à redéfinir ce qui relie les usagers au-delà de l'action en elle-même.

Si le groupe peut être vécu comme "dangereux" par un usager, parce qu'il expose à l'altérité mais aussi aux phénomènes de masse, le groupe, en tant qu'entité fonctionnelle, peut être désintégré par l'influence de certains usagers. Le professionnel est perçu comme le garant d'un certain "ordre" et doit, s'il le faut agir dans l'intérêt du collectif. En dix années de pratique, il m'est arrivé d'avoir à "exclure", "sortir" du groupe, ou, pour être politiquement correcte, "réorienter" des personnes qui ne respectaient pas le collectif.

Dans le premier cas, il s'agissait d'une personne qui s'alcoolisait à la pause et revenait sur le groupe complètement désinhibée en tenant des propos racistes. Cette personne, par ailleurs en grande souffrance pour avoir été victime de violences, a été réorientée vers un autre collectif plus adapté. Dans le second cas, il s'agissait d'une personne qui arrivait en retard sur le collectif et tenter de capter le professionnel avec des questions personnelles, sans tenir compte du travail en cours sur le groupe, sans tenir compte du groupe tout court. Cette personne a basculé sur un accompagnement individuel.

C'est au professionnel que revient le rôle de "protéger" le groupe d'éventuels glissements ou de perte de sens. Pas seulement le groupe comme identité, mais pour ce qu'il représente : un espace d'expression et d'affirmation.

Les espaces des groupes

Un groupe se définit par les espaces qu'il occupe. Espace matériel de la salle de réunion dans l'espace d'un centre social, espace temporel dans lequel se concentre les échanges, espaces psychiques où se côtoient fantasmes, angoisses et désirs.

Les espaces matériels ou objectivables se déclinent sous la forme d'un empilement de boîtes : la ville contient le quartier qui contient le centre social qui contient une salle de réunion.

Cette façon de présenter les espaces permet de matérialiser les frontières de l'action et, dans une certaine mesure, le coût que cela peut représenter de se rendre à une réunion du collectif. Une ancienne participante du groupe "Bouge ton quartier" (Brest/Pontanezen/centre social/salle Battuta) a émis le souhait après son déménagement dans une commune de la communauté urbaine de revenir...elle s'est vite découragée.

Pour certaines personnes, franchir les portes d'un centre social peut être complexe, car la structure peut elle-même véhiculée une certaine image : *"un centre social, c'est pour les femmes et les enfants"* ; *"ce centre n'est pas pour les gens du quartier..."*.

Au-delà de cette première approche, l'espace du "traitement", la salle où se déroule l'exercice comporte des à-côtés, des espaces interstitiels. Les usagers n'échangent entre eux ou avec les professionnels que dans la salle ou dans l'espace du groupe. À la pause ou à la fin de la séance, il se joue des choses au dehors, dans le couloir, et parfois l'avenir même de l'utilisateur dans le groupe.

René Kaës³¹ insiste sur le fait de se poser la question du lieu où se déroulent les échanges (dans la salle avec le groupe ou bien dans les interstices) et d'en évaluer la nature selon trois dimensions : la reprise, le dépôt, la crypte. Je reviendrai sur ces notions dans la prochaine partie (le sujet dans le groupe).

Enfin, à côté des espaces objectivables, il faut prendre en considération la réalité psychique du groupe. Elle est constituée par tout un ensemble d'éléments apportés par les usagers : l'investissement de chacun dans l'action, les projections ou fantasmes, les attentes ou l'espoir porté dans l'action. Décrypter ces éléments nécessite une certaine permanence sur l'action et des éléments qui constituent l'action elle-même.

³¹René Kaës, *Le groupe et le sujet du groupe. Éléments pour une théorie psychanalytique du groupe*, Paris, Dunod, 1993.

La dynamique des groupes

Qu'est-ce que l'on entend par dynamique de groupe ? Selon Kurt Lewin, cela renvoie à l'analyse de l'ensemble des interactions existant entre les différentes personnes composant un groupe et les lois qui les régissent. L'étude de ces dynamiques est apparue conjointement à l'étude des processus d'influence dans le champ de la psychologie sociale. Parallèlement la psychanalyse s'est aussi saisie de l'objet et des auteurs comme Bion, Anzieu, Kaës ont poursuivi le chemin tracé par Freud, avec pour objectif le développement des techniques thérapeutiques collectives.

Ce qui nous intéresse en tant que praticien des groupes, c'est le côté fonctionnel de l'outil, c'est qu'il permet de produire ou d'induire un effet pour les personnes qui y participent, nous verrons cela dans le prochain point.

Pour que le groupe produise un effet, il faut qu'il soit "actif", opérationnel : qu'il s'instaure une dynamique. Dans le cas où les personnes ne viendraient aux réunions que pour écouter dans une posture basée uniquement sur l'attention, le bénéfice ne se mesurerait qu'en quantité d'informations retenues, en potentialité d'actions offertes (par exemple avoir des offres et pouvoir postuler). Dans le cas où les personnes s'impliquent, entrent dans des interactions, il se crée un terrain de jeu social et de remaniement de son rapport à soi et aux autres, comme une "clinique du social", une "aire transitionnelle de proximité" : le groupe devenant une aire de projection et de confrontation des identités sociales.

Le "praticien" doit décrypter les expressions, analyses croisées des usagers, modes d'entrée en relation, labilités émotionnelles comme des "symptômes" ou "signes" visibles des identités sociales. Il doit à la fois gérer le groupe comme entité à préserver, en tant qu'outil de travail et en tant que structure d'accueil enveloppante et sécurisante pour les usagers, et à la fois s'occuper de l'individu et l'aider à comprendre ce qu'il met en scène, prendre conscience qu'il met en scène, et se saisir du travail collectif pour "changer".

Le champ spécifique de cette "clinique du sociale", c'est le traitement de l'estime de soi, de la timidité ou de l'inhibition, du manque de confiance. C'est aussi une forme de déconstruction et de réapprentissage de codes sociaux, une prise de conscience de ce que l'on donne à voir et à comprendre aux autres et de la faille qu'il peut exister avec ce que l'on intériorise.

La mise en place de cette dynamique d'échange ne va pas de soi, les individus n'étant pas forcément attirés les uns vers les autres. Le lancement de l'action, puis toutes les phases d'accueil des nouveaux constituent autant d'impulsions, de transfert d'énergie, de redéfinition du sens de l'action, de marquage du cadre et des limites du groupe et de modélisation de la façon d'entrer dans l'échange. Ce rôle d'accueil, une fois la dynamique instaurée, peut être transféré au groupe, ou à

l'inverse, un groupe qui gère de façon autonome un accueil, sans l'intervention du professionnel, est, à mon sens, fonctionnel.

Au-delà du projet initial, les usagers et les problématiques qu'ils apportent vont déterminer la nature d'un groupe, nature qui peut varier dans le temps d'une session ou d'une session à l'autre.

Le travail sur les groupes et le travail du groupe : Changer quoi ? Traiter quoi ?

Les groupes ICEO sont créés pour intervenir sur le terrain de l'insertion sociale et professionnelle, et l'on peut émettre différentes hypothèses quant aux effets du groupe sur les usagers.

Commençons par recenser les effets recherchés par ce type de groupes :

- des effets sur le comportement par la mise en mouvement (mise en dynamique), le soutien dans les démarches, des effets d'entretien de la motivation dans le temps (étayage) ;
- des effets psychologiques par la reprise de confiance en soi ou le renforcement de l'estime de soi, par la réactivation d'un désir, le réaménagement ou repositionnement par rapport à des freins ou des blocages psychologiques ; des effets d'étalonnage par rapport aux éléments de différenciation (dedans/dehors, bon/mauvais, soi/l'autre,...) ;
- un effet social, sur le lien, dans la capacité à trouver sa place dans un groupe d'abord restreint, puis par généralisation dans la société elle-même.
- des effets liés à la production : un dépassement de soi, une projection dans l'action pour trouver un accomplissement individuel dans l'accomplissement collectif

Ces effets recherchés doivent répondre à une attente précise, objective, ou floue, parfois inconsciente ou invisible. L'usager va se présenter avec une demande initiale, mais cette demande va être "travaillée", "traversée par le groupe qu'elle rencontre, et va pouvoir évoluer, se préciser ou se transformer.

Ainsi une demande d'emploi peut muer en demande d'activité bénévole, parce qu'au travers des échanges, la personne va s'apercevoir qu'elle recherche avant tout à se sentir utile et à créer des liens sociaux. Une autre va voir son projet professionnel évoluer d'un métier rêvé à un métier qui l'intéresse et lui est plus accessible, plus réaliste.

Le travail du groupe va dépendre des attentes des usagers, et la place, la façon dont une personne va pouvoir y trouver sa place sera fonction de la nature du groupe : si les usagers ont besoin d'exprimer une détresse ou souffrance sociale liée à la situation économique, des difficultés familiales, un sentiment d'exclusion ou un vécu de discrimination, le groupe sera caractérisé par un besoin de

régulation, et un usager en quête d'action, de production aura l'impression que ça ne va pas assez vite ou que cette action ne lui est pas adaptée.

Toute la difficulté dans des groupes hétérogènes est de pouvoir partager la vie du groupe pour embrasser et satisfaire un maximum de besoins de ses membres : le besoin de compréhension, de reconnaissance, d'appartenance.

Des limites du groupe

Les limites du travail en collectif sont légion, ce n'est pas la solution ultime et les collectifs sont en eux-mêmes soumis à une variabilité importante.

Quelques points d'attention :

- Le contexte (cadre) : cela concerne le milieu économique mais aussi le lieu d'accueil. S'il n'y a pas d'offre d'emploi, les ressources pour la mise en action sont limitées. Si le centre qui accueille l'action est confronté à des difficultés et que l'action doit changer de lieu plusieurs fois dans l'année, c'est un invariant structurel ou fondamental qui s'écroule et le sentiment de sécurité (pour l'utilisateur et pour le professionnel) qui est attaqué.
- La composition initiale du groupe et la nature du groupe qui peut être fixée dans un fonctionnement ne permettant pas d'ouvrir et d'accueillir de nouveaux usagers
- L'histoire des familles sur le quartier, des conflits "ancestraux" qui peuvent mettre en péril l'unité du collectif
- De nouveaux profils et donc de nouveaux besoins sur le groupe qui peuvent attaquer la structuration de l'action au lieu d'entrer dans un jeu d'adaptation

C'est au professionnel que revient la tâche de garantir le cadre de l'action, de protéger le groupe. En questionnant les limites et au travers la place de l'individu dans le collectif, il doit permettre de maintenir une certaine cohérence au dispositif et parfois renoncer à une certaine ouverture, sinon il s'expose à devoir affronter une complexité qui peut aller jusqu'au retournement du groupe contre lui.

LE SUJET DANS LE GROUPE

Comment traiter du sujet dans le groupe ? Quelle est la place de l'utilisateur ?

Tout part d'observations :

- L'utilisateur est invité à participer sur le principe de la libre adhésion mais de par son inscription il se retrouve engagé, capturé par le dispositif.
- Il détermine le groupe de par ses attentes et ses actes mais le groupe lui préexiste et lui survivra
- Il vient avec des attentes formulées à un (des) professionnel(s), mais il découvre qu'une part de réponses sont en lui.

Tout d'abord revenons au contexte, le chômage et/ou l'exclusion sociale, qui définissent un manque, une souffrance sociale. Voici comment Vincent de Gauléjac décrit cette souffrance sociale :

« La souffrance sociale naît lorsque le désir du sujet ne peut plus se réaliser socialement, que l'individu ne peut pas, ne peut plus, être ce qu'il voudrait être. C'est le cas lorsqu'il est contraint d'occuper une place sociale qui l'invalide, le disqualifie, l'instrumentalise ou le déconsidère.[...] Elle est un mal être provoqué par une situation caractérisée à la fois par l'absence de confort matériel et l'absence de reconnaissance morale.....d'un côté, des conditions de vie précaires, difficiles, instables, pénibles,... de l'autre, une vulnérabilité identitaire, une dévalorisation narcissique, une image invalidée de soi-même. ³²»

C'est un ensemble de symptômes que décrit Vincent Gauléjac, la mort de l'idéal et donc la perte de l'envie de se projeter, l'abandon du désir, un sentiment de honte généré par une situation où l'individu ne peut se définir que par le manque. Travail psychologique du chômage qui amène le sujet à s'enfermer, se replier, le jeu social devenant trop douloureux, la confrontation aux regards des autres renvoyant en miroir l'image de sa propre détresse.

« *Que fais-tu dans la vie ?* » « *Je n'ai pas d'emploi* »

« *Tu sors ce soir ?* » « *Je n'ai pas d'argent...* »

Le travail dans lequel le professionnel propose d'engager l'utilisateur au travers du collectif a deux dimensions : d'une part mesurer l'étendue des difficultés concrètes dont n'arrive pas à s'extraire l'utilisateur, les points de fixation, les obstacles qui semblent infranchissables ; d'autre part, prendre la mesure des potentialités de l'utilisateur afin de bâtir un nouveau discours sur lui-même, un outil pour entrer dans le lien sans se dévaloriser, et parfois pour se redécouvrir soi-même. Il s'agit par cela de préparer une individuation de l'accompagnement au sein du collectif.

Ce qui fait frein peut être classé en trois catégories :

³²Vincent de Gauléjac, « Souffrances objectives, souffrances subjectives », in Thomas Périlleux, John Cultiaux (dir.), *Destins politiques de la souffrance*, Paris, Erès, 2009, p. 47-59.

- Les freins personnels : La santé, la conciliation des temps de vie, les modes de garde, l'éducation des jeunes enfants, la mobilité, les problèmes financiers, la gestion du stress, les problèmes relationnels... ;
- les freins environnementaux : les problèmes de voisinages, le vivre ensemble sur le quartier, la solitude ;
- les freins institutionnels : problèmes de radiations, de conflit, d'accès aux droits, etc...

Ce travail de décryptage des freins permet de déculpabiliser la personne : tout ce qui relève de l'environnement est clairement explicité et n'engage pas la responsabilité de la personne. Par contre, cela met en évidence ce qui relève de choix et de la volonté d'agir de l'individu, des concessions à faire et du « coût » (psychique, social, économique) que les démarches vont impliquer.

Un ami et collègue malien, Ousmane N'Diaye, que je qualifierais de médiateur, me disait deux choses lorsque je travaillais dans la coopération, à propos des difficultés de travailler avec l'humain et ses défauts :

« Si tu n'es pas capable de voir le positif chez quelqu'un et que tu ne vois que ses défauts, alors tu ne le connais pas et tu ne peux pas le juger »

« S'il n'y a que 10 % de bon chez ce gars-là, alors je préfère me focaliser sur ces 10% que sur les 90 mauvais »

Quelles sont donc les ressources de l'utilisateur sur lesquelles nous allons pouvoir nous appuyer ? Elles se rangent aussi en trois catégories :

- Les ressources personnelles : posséder un permis, avoir déjà un projet, une formation, des expériences de vie personnelles et professionnelles, une disponibilité, une mobilité, une vie associative, des savoirs faire ;
- les ressources environnementales : Sur qui peut-on compter ?(la famille, les voisins, des amis, une association, un groupe, un réseau... ;
- les ressources institutionnelles : avoir des droits particuliers, être inscrit dans un dispositif...

Lorsque l'utilisateur arrive sur le groupe il est confronté à une double question qui va conditionner son entrée, son adhésion et son investissement dans le groupe :

Quelles sont vos attentes ? Qu'est-ce que le groupe doit vous apporter ?

Qu'est-ce que vous apportez dans le groupe ?

Cette double interrogation n'attend pas de réponse immédiate mais elle inscrit le sujet dans le groupe : prise en considération de ses attentes qui vont rejoindre celles des autres participants, et, elle donne d'emblée la possibilité de revêtir la cape, l'identité du groupe, car la deuxième question place le sujet en position d'acteur du groupe.

Intégrer le jeu du groupe, c'est définir comment je participe. L'identité sociale qu'emprunte la personne est basée sur l'agir dans l'ici et maintenant, sur le faire : je suis ce que je fais. Elle devient agent ou facteur de résilience car elle restaure une estime de soi en intégrant l'usager dans le champ du partage : c'est une forme de (recon)naissance. Je ne suis plus défini par ce que je porte du passé, mon histoire, mes actes, mais par ce que je vais construire dans ce nouvel espace.

Le groupe cependant porte sa propre histoire et la mémoire des paroles et actes de ses membres. Le groupe, en tant que fabrique d'identités peut générer des « monstres », des reflets négatifs et insoutenables dans lequel l'usager ne veut pas se reconnaître, et c'est aux professionnels d'assurer toute la régulation et la médiation nécessaire pour accompagner ces passages vers des mondes nouveaux.

ÉVALUATIONS

Qu'est ce qui fait qu'un groupe "fonctionne" ? Qu'est ce qui permet d'ailleurs de juger, d'évaluer un groupe ? Pour qui ça marche ? Comment cela peut-il se mesurer ? Voilà quelques questions pour conclure, que je me propose d'ordonner à partir de la portée que les actions peuvent avoir.

A l'échelle individuelle

Cette première évaluation dépend de plusieurs facteurs : en premier lieu, la nature de la demande, à savoir si l'objectif poursuivi se situe dans le champ social ou dans le champ de l'insertion professionnelle ; en deuxième lieu, au-delà de cette demande, l'évaluation des bénéfices par la personne elle-même.

Si la demande était de pouvoir retrouver un espace de partage, de rencontre et de vie sociale, la mobilisation sur les temps du groupe est un premier indicateur. Au-delà il faut regarder si la personne a enclenché d'autres actions, si elle a pu tisser des liens qui sont actifs hors du groupe, si elle s'est investie dans d'autres dispositifs comme les sorties familiales, les fêtes de quartier...et si ce n'est pas le cas, il y a deux possibilités : soit la personne a décroché de l'action et il faut en interroger la cause (raison singulière ou l'action est-elle adaptée à cette catégorie de personne), soit elle est restée tout au long de l'action et si tel est le cas, il doit bien y avoir un bénéfice, même secondaire.

Pour ce qui a trait à l'insertion professionnelle, il s'agit de voir si un parcours a pu être initié et/ou si sa situation a évolué vers une entrée en formation, un emploi, s'il y a eu des opportunités.

Sur un plan plus personnel, la personne a-t-elle pu franchir des obstacles, avancer dans sa vie, gagner confiance en elle, développer des compétences ?

L'évaluation à l'échelle de l'individu regroupe donc un ensemble de données objectivables et de données plus subjectives. La question de la prise en considération de ces deux perceptions relève de la politique mise en œuvre, de ce qui est attendu par la commande institutionnelle, par l'action publique.

A l'échelle du groupe

L'évaluation du groupe est en soi une gymnastique qui se fait avec les usagers et les partenaires en fin de session. Le groupe est une création en soi, un espace investi par ses membres. Le résultat des évaluations annuelles se traduit par une reconduction ou pas et/ou une mutation du dispositif.

A l'échelle des enjeux pour le professionnel "animateur"

Le professionnel va questionner les retours au regard de la mobilisation : une personne qui aura été présente de façon peu soutenue interrogera l'attractivité du dispositif, pas son efficacité.

Mais l'évaluation globale de l'action collective portera sur une description du travail du groupe dans l'année, de sa nature (productif ou plutôt porté sur un besoin d'écoute), et, un rendu quantitatif : combien de participants et le nombre et la qualité des "sorties".

Le questionnement sur une évaluation plus poussée prenant en compte toutes les échelles ici citées, vient buter sur la question des espaces de travail. Pour ICEO, cela se traduit par la création d'un projet "labo" regroupant les différents professionnels des actions collectives, la remise en place de comités techniques pour questionner les enjeux, la commande, la politique de nos interventions dans le cadre de la politique de la ville, et de poursuivre le travail en commission insertion avec les partenaires des quartiers.

A l'échelle des partenaires investis dans l'action

Pour les "partenaires d'action", l'évaluation commence dès la participation au sens où l'entrée dans ces dynamiques bouscule les pratiques habituelles ou les modalités d'intervention telles que les a définies leur institution. Je prendrais trois exemples :

Le cas des assistantes sociales du CDAS. Si leur première question a été de savoir ce qu'elles pouvaient apporter dans les dynamiques collectives, elles ont très vite pu mesurer l'intérêt professionnel de cet investissement. Dans les échanges que nous avons pu avoir, la plus-value se

traduit d'une part dans la relation à l'utilisateur en complément d'une pratique de l'accueil individuel, et d'autre part, dans le lien au quartier et aux professionnels des autres structures.

Mais très vite, une autre question s'est mise en travail : la question des missions et le positionnement de l'institution. Sur le CDAS de Lambézellec, un travail de clarification et d'objectivation des missions a été nécessaire pour aménager le cadre d'intervention des professionnels, ainsi que pour valoriser leur investissement

Dans le cas du PLIE, un partenariat avec les groupes a toujours existé, mais il s'exprimait surtout dans une perspective d'orientation du public. Avec une nouvelle commande publique demandant à cette structure de travailler davantage en proximité, une nouvelle forme de coopération et d'implication est à l'œuvre, notamment au sein de deux actions : "Accro'job" et "Talents de nos quartiers". L'effet est immédiat et implique une redéfinition de la façon de travailler. Le partenariat entre le PLIE et ICEO prend une autre dimension, les actions s'enrichissent de nouvelles opportunités et le PLIE s'adapte à une nouvelle façon de travailler.

Le cas de Pôle emploi est doublement intéressant car il illustre un paradoxe. L'implication d'une référente sur les collectifs enrichit l'action au sens où elle apporte de l'information, des ressources pour le groupe, mais si elle contribue à changer le regard porté par le public sur l'institution qu'elle humanise, le public des groupes ne semble pas plus enclin à se déplacer vers l'antenne. Cette impression demande à être mesurée de façon plus objective, mais elle ouvre une thématique à questionner lors des échanges sur les groupes.

A l'échelle de la structure qui accueille en son sein l'action

Il y a deux types de structures : celles qui voient leur intérêt, au regard de leur mission d'accueillir et de servir les habitants, celles qui se contentent de prêter des locaux.

Un exemple de centre social impliqué : le centre social de Keredern. Clairement les acteurs du centre social ont compris que les actions collectives font venir des habitants que par ailleurs, ils ne connaîtraient peut être pas. Le centre se constitue comme ressource pour les actions en proposant des activités aux habitants, mais il se place en partenaire de l'action Accro job en proposant aux usagers de participer à un temps collectif basé sur l'acquisition de savoirs faire en matière de numérique.

Une attention particulière est portée aux usagers des groupes et une place leur est attribuée lors de la mise en place d'évènements comme le Noël solidaire, les sorties familiales ou les fêtes de quartier.

Au regard du quartier

Un des objectifs que je recherche sur ICEO, c'est de construire, au travers de ces actions, un cadre de cohérence pour traiter la question de l'insertion, un espace de partage et d'interaction entre partenaires avec en son cœur une dynamique d'habitants. Le but est de transformer une action ICEO en un dispositif quartier partagé. ICEO n'aurait joué que le rôle d'incubateur.

Partager par l'action permet les frottements et les ajustements, de définir la place de chaque acteur du territoire, d'éviter des doublons.... Rien n'empêche les acteurs de mener leur mission à côté, mais ils disposent d'un outil commun.

Au regard des autres partenaires du réseau de l'insertion

Le cas du Sato relais (service d'aide par le travail occasionnel, association proposant différents dispositifs d'insertion) est intéressant, d'une part, parce que c'est l'association qui porte le dispositif ICEO, et, d'autre part, parce qu'il révèle un paradoxe qui a été l'objet d'un travail depuis deux ans, et qui va se poursuivre avec des objectifs clarifiés dans les années à venir : pourquoi l'orientation du public se faisait de façon plus simple vers d'autres structures de l'insertion que vers les autres dispositifs de l'association mère ? Le lien de portage ne garantissait pas un accès facilité à l'offre d'insertion du Sato.

Cette problématique est issue de la difficulté d'associer une activité basée sur l'insertion par l'activité économique avec un dispositif subventionné, en dehors des enjeux liés à une production de richesses. ICEO fonctionnait à côté des autres dispositifs, malgré les tentatives multiples de créer de l'interconnaissance et du partenariat.

Ce qui permet aujourd'hui de sortir de l'ornière, c'est l'aboutissement d'un travail avec la Direction portant sur le sens du portage et le pilotage de l'action. La reconnaissance du niveau de compétences des professionnels d'ICEO après analyse de la pratique réelle, a permis de repositionner les salariés dans l'association et de leur donner la légitimité et l'espace nécessaire pour mettre en œuvre un travail avec les autres dispositifs.

Entrer en parcours au Sato au travers de contrats de travail sur les chantiers d'insertion ne signifie plus simple relais et coupure avec le quartier : un lien avec les collectifs de quartier est maintenu ou recréé, car il semble offrir une réelle plus-value pour les usagers. L'accompagnement individuel est quant à lui transféré.

La problématique du public : à qui appartient-il ? Au delà du Sato relais, ICEO doit poursuivre ses échanges avec les acteurs de l'insertion et questionner avec eux la thématique de la "proximité". Il existe aujourd'hui quelques frottements avec des structures d'accompagnement financées pour accompagner un public précis.

Le travail à mener est de convaincre ces structures que les actions collectives de proximité comme sont des outils "valides", des étapes légitimes dans le parcours des habitants des quartiers, dont elles peuvent se saisir et qu'elles peuvent adapter aux besoins spécifiques de « leur » public.

ICEO illustre dans la mise en place de ses actions collectives un paradoxe : il se constitue comme outil d'intégration au système de l'accompagnement social et professionnel, et, dans un même mouvement, il place les usagers dans une dynamique d'émancipation, de changement social. Quelle est la place des individus face aux institutions ? Quelle reconnaissance ? Cette place grandissante des habitants, cette prise en compte de leur parole est un axe de travail toujours plus affirmé par le contrat de ville.

Au regard de la politique de la ville

Outre l'inscription dans la thématique insertion du dispositif ICEO et des actions associées, c'est dans le champ de la participation des habitants que se révèle sa force et son potentiel. Des collectifs "autonomes", au sens où l'objet de leurs réunions n'est plus directement l'insertion, sont issus des actions collectives.

Ils prennent place dans les quartiers en s'appuyant sur les centres sociaux, et le lien avec ICEO reste cependant très fort : d'une part il est marqué par une demande d'accompagnement dans les actions qu'ils développent et, d'autre part, ils constituent une ressource, comme des nouveaux partenaires pour ICEO. Ces collectifs médiatisent l'intervention des professionnels auprès des habitants, et s'associent au développement et à la réalisation de nouveaux projets.

Mais si ces collectifs développent quelques actions avec le concours d'autres partenaires, cette marque originelle, ce lien avec ICEO traduit un besoin d'étayage persistant et une autonomie, certes symbolisée par des statuts associatifs, mais relative. Quelle place réelle peuvent occuper ces nouveaux acteurs issus du social ? Avec quel accompagnement ? Comment les relier à d'autres collectifs citoyens ? Quelle reconnaissance réelle au-delà du simple droit d'exister ? Quelle identité au-delà de l'exemple qu'ils forment ?

EN GUISE DE CONCLUSION

Face à la complexité et la diversité des situations individuelles rencontrées, le découpage en axes d'intervention comporte une obligation à travailler en partenariat, à associer les partenaires à l'action en fonction de leurs champs de compétences spécifiques. Le chômage est souvent perçu comme une maladie de nos sociétés modernes, cause de troubles et d'inégalités. Dans un contexte où le marché de l'emploi n'offre que peu de ressources, à quoi bon mobiliser les habitants des quartiers ? Où se situe le fond du problème ? Il ne s'agit pas de considérer que cela est une manœuvre visant à

contrôler les populations à partir d'une culpabilisation où le "cancer" de la société c'est le chômeur et l'assisté, car les personnes des quartiers sont aux prises à une réelle souffrance économique et il existe une réelle demande d'accéder à l'emploi. La question aujourd'hui est donc de savoir si notre société offre du travail pour tous et sinon, que faire d'une demande qui ne peut être satisfaite ? Un dispositif comme ICEO comporte deux postes et demi (deux chefs de projet et une secrétaire à temps partiel) pour une intervention déployée sur quatre quartiers. Au regard des institutions et des moyens mobilisés, il est toujours possible de se questionner sur la finalité recherchée : une transformation des quartiers ou une certaine paix sociale ? Pourquoi ne pas mettre en place un plan Marshall pour les quartiers ? Sans créer une nouvelle institution, nous pourrions envisager la mise en place d'équipes spécialisées dans l'intervention sur les quartiers, équipes construites à partir de la mise en commun de professionnels issus des différentes structures. C'est un peu ce qu'ICEO, à petite échelle, modélise au travers de ses actions collectives.

PARTIE 2

ACTION COLLECTIVE : DES OBJECTIFS AUX USAGES

Marie-Laure Déroff , Elisabeth Desroches, Carine Hernot et Justine Le Rouzic

Partant des échanges dans les différents groupes, nous proposons ici de caractériser ce qui ressort des attentes et définitions de la situation (action collective) tant du point de vue des usager.e.s que des professionnel.le.s. Il s'agit ici de s'attacher à comprendre ce que l'on vient chercher et ce que l'on trouve du point de vue des usager.e.s, quand du point de vue des professionnel.le.s il s'agirait des objectifs attribués et réalisés de l'action collective. Ce qui renvoie à trois registres distincts mais non exclusifs les uns des autres : l'action créatrice, support de liens sociaux, l'action comme lieu d'accès et de partage des moyens de résolution d'un problème donné et enfin l'action comme espace d'un accompagnement individuel négocié. Ce qui est ainsi caractérisé en termes de contributions à une transformation de la situation des usager.e.s compose avec une (re)définition de la relation à l'autre (l'utilisateur, le pro) par et dans l'action collective.

DES USAGER.E.S ET DES TRAVAILLEURS(EUSES) SOCIAUX(ALES) CÔTE À CÔTE

L'action créatrice de liens sociaux : un espace de sociabilités « ordinaires »

Une action collective peut avoir pour première finalité de favoriser le renouement avec des sociabilités ordinaires. Elle peut par exemple cibler des personnes dites isolées non en référence à la catégorie administrative selon laquelle est dite « isolée » toute personne vivant seule, mais bien en référence à l'isolement social vécu. Force est de constater qu'indépendamment de l'objectif affiché toutes sont perçues comme œuvrant en ce sens, tant par les usager.e.s que par les professionnel.le.s. En effet, du côté des usager.e.s, l'action est unanimement perçue comme un espace de rencontres venant rompre l'isolement vécu résultant de la situation de chômage, de précarité économique, de la rupture des liens conjugaux et/ou familiaux... Et en ce sens, sans que ce soit là un fonctionnement formalisé du groupe constitué, celui-ci tient lieu de groupe de parole au sens où « peuvent s'exprimer librement des soucis », et d'autant plus librement qu'ils sont partagés, que l'on reconnaît en l'expérience d'autrui sa propre expérience.

« Ce que cherchent les personnes en recherche d'emploi c'est pouvoir en parler. »

« Ça fait du bien de se retrouver »

« On laisse nos soucis à la porte, c'est notre bulle d'air »

« On oublie nos problèmes pendant trois heures. »

« On parle dans le groupe », c'est « rassurant »

« Moralement c'est super, on prend des nouvelles des autres. »

« C'était plus pour passer du temps et changer les idées qu'autre chose. »

L'inscription dans l'action permet de « créer des affinités » pour reprendre les mots d'un usager, de « tisser des liens, et [s']élaborer éventuellement des projets individuels ou collectifs³³ », non pas simplement les projets associés aux activités développées dans le cadre de l'action collective mais en dehors de celle-ci. Les usager.e.s d'un groupe nous parlent de marches qu'ils organisent entre eux(elles), « pas besoin d'argent pour ça ». D'autres disent une ouverture vers d'autres lieux, d'autres activités, « ça permet de s'investir dans d'autres choses ».

Des usager.e.s évoquent leur expérience d'un l'isolement « psychique » qu'ils tiennent pour le résultat de leur situation de précarité économique, des ruptures affectives... ou encore de l'incompréhension de l'entourage par rapport à une situation de chômage. Ils(elles) disent alors le bénéfice de leur inscription dans l'action collective, « ça permet de connaître d'autres personnes », quand en dehors de celle-ci l'isolement semble s'imposer, « on est chacun dans notre coin ».

« Les activités motivent, sinon on reste au lit »

« Pour voir de nouvelles personnes, rompre la solitude » « Pour sortir du trou, pour continuer à vivre. » « Changer le quotidien, sortir, avoir d'autres relations à l'extérieur (de la pension de famille) »

« Le groupe c'est bien pour le partage, discuter, apprendre avec les autres, ça aide de ne pas rester toute seule à la maison. »

« Quand on n'y va pas, ça manque. Quand c'est les vacances, on se dit "oh, c'est long". Cet été on avait hâte que ça reprenne.

[Question : Qu'est-ce qui vous manque ?]

L'effet groupe. On est là pour chercher du travail mais on est là aussi pour s'entraider. Et quand des fois on n'a pas le moral, c'est le groupe qui nous remonte le moral, même D. (l'animateur).

C'est vraiment un effet groupe, c'est comme une famille. »»

³³ Jean Maisonneuve, *La dynamique des groupes*, 17^e éd., Paris, Presses Universitaires de France « Que sais-je ? », 2014

Ainsi chacun.e s'accorde à voir dans l'action collective un espace de rencontres, de partage, de solidarités face à un problème partagé, un lieu ressource qui « *donne de la force pour autre chose* », autorisant à se projeter différemment.

"Qui sait...j'habiterai peut-être un jour à Toulon ? » (un usager évoquant la destination du séjour organisé dans le cadre de l'action collective)

Mais au-delà de cette unanimité quant aux bénéfices individuels de l'action, les transformations qu'elle suscite varient. Si pour certain.e.s c'est là le premier bénéfice recherché ou trouvé dans leur participation à l'action collective, la question de la possibilité à faire exister ces sociabilités hors de cet espace est alors posée. Certain.e.s usager.e.s témoignent de rencontres en dehors des temps du groupe, de liens amicaux qui se sont noués à partir de celui-ci. L'action collective constitue un support participant à de la transformation pour les usager.e.s.

« On se fait des amis. Moi je me suis fait des amis grâce à Accro'job. »

D'autres disent une forme d'incapacité à faire exister ces sociabilités en dehors de ce cadre. Ces sociabilités prendraient donc les apparences de sociabilités « ordinaires » sans en être lorsque demeure pour certain.e.s la nécessité d'une forme d'intervention extérieure pour les faire exister : l'intervention de l'animateur-médiateur, « facilitateur du lien social » (Partie 1.). Dans ce cas, l'inscription dans une action collective induit bien sûr de la transformation dans la mesure où elle engage à ces rencontres régulières, elle structure, rythme le temps hebdomadaire mais des limites semblent s'imposer quant aux objectifs en termes d'autonomie. Les usager.e.s d'une action portant sur l'insertion sociale et visant les personnes dites « isolées » évoquent à ce propos le « *point de repère* » que constitue ce rendez-vous régulier, le fait que cela « *oblige* » quand « *sans le groupe, on peut être complaisant avec soi-même* ». Ces mêmes usager.e.s évoquent la nécessité « *d'imposer quelque chose* » pour que le groupe « *fonctionne* », l'imposition venant des travailleurs/euses sociaux/socials en charge de l'action collective.

Ainsi le groupe est-il vécu individuellement comme un espace de renouement avec des sociabilités ordinaires sans véritablement agir sur l'isolement du quotidien. Bien sûr, au sein d'un même groupe nous pouvons rencontrer l'une et l'autre situation ; ce n'est pas une dynamique qui serait propre à une action collective qui déterminerait ces possibles transformations d'un point de vue individuel mais plutôt les manières dont chacun.e peut se saisir de celle-ci à un moment donné de son parcours.

Du côté des professionnel.le.s, l'action collective par ce qu'elle suppose de présence conjointe - quand bien même leurs rôles, la régularité de la présence différent - participe à la constitution d'un groupe, d'un réseau qui se fait lieu d'échanges, de sociabilités professionnelles.

Ce qui est ainsi mis en avant, par les usager.e.s comme les professionnel.le.s, n'est pas sans interroger la manière dont est délimité « le groupe ». Lors des premières rencontres « non mixtes » avec des usager.e.s, l'évocation du « groupe » semblait parfois référer aux seul.e.s usager.e.s. Une forme d'autonomie du groupe d'usager.e.s semblait ainsi être revendiquée. Lorsque la question a été posée, cette délimitation du groupe s'est avérée être mouvante et ce sont au final trois groupes qui peuvent coexister : le groupe incluant usager.e.s et professionnel.le.s, le groupe d'usager.e.s et enfin le groupe de professionnel.le.s. Ces délimitations mouvantes du « groupe » sont à mettre en lien avec les perceptions que les un.e.s et les autres peuvent avoir des relations qui s'établissent entre usager.e.s et professionnel.le.s.

Rompre les asymétries : idéal ou réalité ?

L'idée selon laquelle l'action collective permet de rompre avec l'asymétrie ordinairement associée à la rencontre usager.e - professionnel.le est globalement partagée.

« Chacun est respecté, pas regardé de haut. »

Cette égalisation que favoriserait la rencontre dans le cadre d'actions collectives semble avant tout devoir à la comparaison, l'opposition à d'autres conditions d'accueil et de prise en charge des publics, perçues comme déshumanisées et déshumanisantes.

« Ici on n'est pas des numéros »

« On est à égalité »

« On devient une personne à part entière. »

Un travailleur social évoque le changement de positionnement par rapport à la relation établie dans l'accompagnement individuel : « Ici ou au jardin, je m'en fous qu'ils aient payé leur loyer. [...] en entretien, c'est moi qui mène. ». L'égalisation résulterait ici de l'absence d'exercice d'un contrôle mais également du fait que l'interaction n'est pas « menée » par le travailleur social. De plus, au même titre que les bénéficiaires de l'action, les professionnel.le.s viennent y chercher de l'information, des ressources qui bien sûr ne visent pas la résolution d'une situation au même titre que les usager.e.s, mais contribuent néanmoins à la transformation des conditions d'exercice du métier. Ainsi le « groupe » est-il qualifié de « ressource », de « réserve d'énergie ». Des éducateurs de prévention évoquent le fait que l'action favorise des rencontres dans le travail hors institution, notamment avec des adultes. Si les professionnel.le.s « apportent » au groupe, celui-ci leur « apporte » également, partageant en cela une position commune avec les usager.e.s

De même, usager.e.s comme professionnel.le.s évoquent l'intérêt de ces conditions de la rencontre qui participent à construire un autre regard sur l'autre. Pour les usager.e.s, la rencontre permet de déconstruire certaines représentations.

« On voit les assistantes sociales autrement qu'on est habitué à les voir. Parce que nous souvent, on dit "ouais, les assistantes sociales, ça sert à rien". Là, on les voit autrement, on voit que les assistantes sociales, elles servent à quelque chose. »

« Elles sont conviviales, elles rigolent avec nous (les assistantes sociales). (...) Là, on les voit pas en tête à tête pour qu'elles règlent notre notre problème. Là, elles sont là pour donner des conseils, pour montrer que les assistantes sociales sont pas toutes méchantes...

[Question : Pourquoi ? C'est l'image que vous avez des assistantes sociales ?]

L'image de l'assistante sociale, c'est une dame en tailleur, avec un chignon, très sévère... en gros c'est ça.»

Cette usagère admet que l'image est bien éloignée de la réalité, tout en précisant que *« lorsque tu dis à quelqu'un que tu vas voir l'assistante sociale, on te dit "oh, mon pauvre !" »*... Quant aux travailleurs(euses) sociaux(ales), ils(elles) y voient l'intérêt d'une approche plus globale de l'usager.e

Notons cependant que les professionnel.le.s se sont parfois montré.e.s plus enthousiastes, plus convaincu.e.s que les usager.e.s quant à l'égalité ainsi instaurée entre les différent.e.s protagonistes. Les usager.e.s insistent davantage sur l'aspect humanisant quand l'égalisation tiendrait surtout à la dimension collective de la rencontre modifiant le rapport usager.e-professionnel.e.

« Quand tu vas voir une assistante sociale, t'es dans la demande, t'es en état d'infériorité. »

Cette vision de l'action comme rompant toute forme d'asymétrie dans la relation professionnel.le.s – usager.e.s ne s'oppose pas à l'idée d'intérêts divergents. Mais contrairement aux situations dans lesquelles l'usager soumet individuellement sa demande, « affronte » seul l'institution, le groupe dans le cadre de l'action collective redéfinit le rapport. Ainsi l'idée d'un rapport de force peut poindre dans les propos mais qui en soi dit une forme d'égalisation, rendu possible parce qu' *« on n'est pas seul »* face à des professionnel.le.s représentant.e.s de l'institution.

Lors d'une première rencontre en groupe « non mixte » avec des usager.e.s d'une des actions collectives visant l'insertion professionnelle est abordée la question des comptes-rendus de séances. Une des personnes régulièrement présente dit avoir suggéré la possibilité qu'un compte-rendu soit (aussi) réalisé par les usager.e.s. Cette demande traduit le fait qu'il y a bien conscience d'une possible divergence de point de vue, d'interprétation de la réalité selon que l'on est professionnel.le

ou usager.e. C'est dire la reconnaissance d'un point de vue toujours situé. Ce dont on garde trace n'est pas indépendant de la position à partir de laquelle on le fait.

Prendre place dans le groupe : les usager.e.s

Les modes d'entrée dans les actions collectives sont diverses. L'accès peut se faire pour certaines sur des critères définis par le porteur financier et donc au regard de ses compétences, ses missions. Ainsi peuvent être retenus des critères tels que le bénéfice d'une prestation sociale couplé à un lieu de résidence par exemple. Les actions développées dans les quartiers prioritaires et s'inscrivant dans les axes prioritaires du CUCS, s'adressent aux « habitants » et bien qu'elles affichent l'objectif d'insertion professionnelle, le recrutement effectif ne tient pas à ce seul critère.

Au-delà de la question des critères, les modes d'entrée varient également : certain.e.s intègrent le groupe pour en avoir pris connaissance avec un.e proche, avoir « vu le flyer à la boulangerie », quand d'autres sont « invité.e.s » par une assistante sociale ou un courrier à rejoindre le groupe ... L'entrée dans le groupe est donc plus ou moins vécu sur le mode du choix personnel. Certain.e.s entendent la proposition sur le mode de l'obligation. Un usager parle d'un courrier des services d'action sociale du département qu'il perçoit comme une injonction, pensant qu'en l'absence de réponse positive, « on allait sucrer le RSA ». Un autre, ayant reçu le même courrier, parle d'une mauvaise interprétation de leur part.

L'observation des postures des un.e.s et des autres durant les temps de rencontre, la présence toujours silencieuse de certain.e.s jusque des manières de se tenir en retrait physiquement nous semblent pouvoir être l'expression de ces écarts entre usager.e.s quant aux modes d'entrée sur l'action qui ont pu construire leur rapport au groupe.

Nous pouvons également observer une certaine diversité dans les profils des usager.e.s. Si l'établissement de certains critères tendent à homogénéiser le groupe quant aux situations administratives - être allocataire du RSA par exemple -, l'hétérogénéité demeure. Les groupes présentent de l'hétérogénéité tant en termes d'âges, que de sexe, de parcours professionnels ou de formation ou encore de situation familiale. L'unité comme la diversité que peut présenter un groupe peut aussi peser sur les manières dont chacun.e va pouvoir s'y inscrire, s'y reconnaître. Une femme relate son arrivée sur une action collective dans le cadre de la recherche d'emploi et ses difficultés à s'identifier au groupe. Elle explique que ce n'est pas la première fois qui a été la plus difficile, « le plus difficile c'est quand on sait qui est là. ». « Qui est là » renvoyant à la fois à des usager.e.s et des professionnel.le.s. Usager.e.s auquel.le.s on ne veut/peut pas s'identifier, ne reconnaissant pas en leur situation une expérience partagée. L'identification peut ici être disqualifiante. Professionnel.le.s dont la présence est perçue comme stigmatisante.

« Ce n'est pas parce qu'on habite ..., qu'on a besoin d'une assistante sociale »

Dans l'entretien qui suit, Morgane Blanchet, cheffe de projet ICEO, évoque cette question de la diversité à partir de son expérience de groupes non mixtes et mixtes.

ENTRETIEN : MORGANE BLANCHET, CHEFFE DE PROJET ICEO

Question : Les groupes que tu animes actuellement sont des groupes mixtes (femmes-hommes), mais tu as également l'expérience de l'animation d'un groupe non mixte (groupe de femmes). Peux-tu nous dire ce qui avait alors motivé la création d'un groupe de femmes ?

Morgane Blanchet : *J'anime à la fois des groupes mixtes et des groupes non mixtes. J'ai animé pendant 2/3 ans le groupe Tram qui était un groupe constitué d'hommes et qui s'est ouvert peu à peu à la mixité à la demande du public.*

Le groupe non mixte de femmes que j'anime depuis 2010 est partie d'un constat de quartier. En effet, le quartier de Bellevue est le quartier en habitat social qui regroupe le plus de familles monoparentales (familles monoparentales se traduisant en majorité par une mère seule vivant avec un ou plusieurs enfants).

En 2008, lorsque j'ai commencé mon poste à ICEO j'ai collaboré à l'animation d'un groupe pour les femmes allocataires de l'API avec une collègue du Conseil Départemental qui menait une action expérimentale basée sur la méthode PEEPI. A la fin de cette expérimentation, le besoin et la demande des habitantes et des professionnels restaient fort quant à la poursuite d'action spécifique pour les femmes. Le groupe Ramdames est donc mis en place en partenariat avec le Centre social de Bellevue et en lien avec l'expérience menée depuis plusieurs années auprès des femmes par le service Iceo et le Centre social de Keredern. Depuis l'année dernière, le groupe a évolué (en incluant une co-animation Don Bosco, CIDFF) et a changé de nom « Femmes d'Ici et d'Ailleurs ». La question de l'ouverture à la mixité s'est posée mais a été déclinée par les femmes qui préféraient conserver cette particularité de « garder un espace pour elles ».

Question : Et selon ton expérience, quelles en étaient les particularités dans son fonctionnement par rapport aux groupes mixtes ?

M. B. : *La première particularité essentielle pourrait être que dans les groupes non mixtes surtout féminin, les questions propres au genre (féminin/masculin) sont plus facilement exprimées par les participantes et développées par les animateurs/trices que dans un groupe mixte. La deuxième particularité que j'observe est que le groupe mixte peut être vécu comme excluant et enfermant pour certains participants et à l'inverse il peut s'avérer rassurant et protecteur pour d'autres.*

Les particularités d'un groupe femmes est qu'il tend à être un espace où les thématiques vont se centrer sur les problématiques quotidiennes propres aux femmes. Les échanges varient aussi en

fonction du groupe de femmes présentes. Les groupes sont hétérogènes (d'une semaine à l'autre les groupes changent du fait des entrées et sorties permanentes) donc les thèmes ou sujets abordés sont par ricochet variés mêlant des problématiques individuelles et collectives et peuvent être aussi les deux à la fois. Les questions autour de la famille, de l'organisation familiale, de l'autonomie financière, des enfants, de la vie de couple sont régulièrement évoquées et discutées. La posture des animateurs/trices en fonction de leur ouverture à aborder certains sujets ou à s'en saisir jouent dans le fait que ces thèmes seront plus ou moins approfondis et « traités ». Il y a en effet un effet miroir ou d'identification aux problématiques rencontrées qui peuvent faire écho soit par le fait de notre vécu personnel et/ou de notre culture professionnelle.

Les particularités entre groupes mixte et non mixtes sont parfois difficile à percevoir lorsqu'il y a un déséquilibre entre le nombre de femmes et d'hommes dans le même groupe. En fonction des cultures d'origine on peut aussi observer que certaines personnes pourront plus facilement discuter de certains sujets et que d'autres resteront plus en retrait (peur du jugement, de la stigmatisation par exemple).

Question : Tu évoques la posture des animateurs/animatrices, peux-tu développer, illustrer ?

M. B. : *La posture des animateurs/trices est étroitement liée à leurs identités et cultures professionnelles et à leurs attachements à celles-ci. La plupart des professionnels sont formatés à des pratiques et à un discours institutionnel souvent rigides et protocolaires. Plus la structure va être hiérarchisée, rigide dans son fonctionnement et représentative du « contrôle social » plus le professionnel sera dans cette obligation d'être garant des valeurs de la structure. A contrario, les professionnels exerçant dans l'éducation populaire ou les associations ont une approche qui pourra être plus en proximité mais cette proximité est de fait plus aisée puisque les valeurs et les enjeux ne sont pas du même ordre et sont déterminés par un principe plus de collaboration que de « devoirs » (cf le principe de droits et devoirs des allocataires du Rsa par exemple) envers la structure.*

Mon expérience de travail de co-animation de groupe auprès de professionnels appartenant à différentes structures, de cultures professionnelles diverses m'a fait prendre conscience qu'une pluralité de facteurs pouvaient modifier la posture des animateurs de collectifs. En effet les groupes que j'anime avec des professionnels issus de l'éducation populaire, de la prévention spécialisée ou du développement social seront dans un travail plus en proximité et libre d'accueillir tous les échanges et demandes alors que les professionnels du contrôle social auront plus de difficulté à « se libérer » et auront besoin de cadrage et de garde-fou pour ne pas se mettre en porte-à-faux avec les règles imposées de fait par leurs institutions respectives.

Question : Ces professionnels du contrôle social dont tu parles sont ces travailleurs sociaux ayant en charge le suivi, la contractualisation avec, par exemple, les bénéficiaires du RSA? Cette lecture

de leur positionnement te semble-t-elle être partagée par les usager.e.s fréquentant les actions collectives?

M.B. : *Les professionnels dont je parle sont ceux effectivement qui sont amenés à effectuer les contractualisations dans le cadre du Rsa et plus largement les professionnels qui accompagnent les demandeurs d'emploi, comme Pôle emploi ou ses prestataires. En effet, dans ce type d'accompagnement les bénéficiaires sont liés par un contrat qui induit des droits, des devoirs et par extension des sanctions si les demandeurs ne remplissent pas les engagements conclus. Bien sûr, le professionnel a aussi une marge de manœuvre plus ou moins importante selon les structures d'appliquer ou non les sanctions prévues. Cependant, globalement les allocataires du Rsa et les demandeurs d'emploi indemnisés évoquent ses possibilités de suspension d'allocations et le vivent comme quelque chose d'anxiogène.*

Cette lecture n'est pas identique d'un groupe à l'autre ni d'un participant à l'autre. Tout dépend de la connaissance et de l'expérience vécue par les différents participants. Dans le cadre des différents collectifs que j'ai pu animer ou co-animer, dans les groupes pilotés par le Conseil Départemental, la présence de fait des travailleurs sociaux est posée dès le départ, les orientations sur l'action se font principalement par leurs biais. L'action est présentée comme une valorisation des parcours des bénéficiaires et est moins vécue comme du contrôle social.

Lorsque les groupes sont pilotés par Iceo et que les travailleurs sociaux y interviennent, le public est en général plus hétérogène c'est-à-dire que certains participants n'auraient peut-être jamais eu de contact avec un travailleur social ou bien qu'ils se souhaitent plus en avoir. Pour le premier public le fait d'avoir un travailleur social présent peu déranger du fait d'une conation négative et pour l'autre type de public, le travailleur social est celui qui représente la sanction, l'intrusion dans la sphère familiale et privée (liées souvent à des mesures éducatives ou de placement des enfants par exemple). Ces types de public ne globalisent pas l'ensemble des participants aux collectifs. Un autre type de public lui aussi représentatif pourra évoquer le soutien et l'aide apportée par « leurs travailleurs sociaux » dans les épreuves de la vie.

Question : De ton point de vue, la participation de ces travailleurs sociaux aux actions collectives ne leur permet-elle pas d'être dans une autre position, une autre relation aux usager.e.s?

M.B. : *L'implication des travailleurs sociaux au sein des actions collectives participent à élaborer un autre regard des publics sur leurs pratiques et expertises professionnelles. La configuration de la rencontre usager/professionnel et le contenu des interactions ne seront pas du même ordre. En effet, cette rencontre implique moins cette relation duelle et personnelle donc la position du professionnel sera perçue différemment par le public.*

Question : J'aimerais revenir sur ce que tu évoquais des effets excluant ou au contraire rassurant de la mixité ou non mixité. Peux-tu nous dire ce qui a pu s'exprimer en ce sens de la part des usager.e.s ?

M.B. : *Pour certains publics et notamment un groupe de femmes que j'anime depuis plusieurs années la question d'ouvrir ce groupe à la mixité a été posée pour plusieurs raisons, du fait d'un collectif en perte de vitesse par rapport à la fréquentation et à l'implication des partenaires. Les femmes ont exprimé leur désaccord en signifiant qu'elles aimaient se retrouver entre elles et que c'était un des rares lieux où elles pouvaient se retrouver entre femmes et qu'elles n'étaient donc pas favorables à la mixité pour ce groupe bien défini.*

Dans un autre collectif constitué d'hommes la question de l'ouverture à la mixité a été posée cette fois-ci par les participants eux-mêmes qui voulaient s'ouvrir et ne pas rester entre eux « hommes allocataires du Rsa, isolés ». La création de ce groupe semblait être vécue comme quelque chose de stigmatisant pour la plupart des participants alors que pour le groupe de femmes le fait d'être entre en soi ne signifie pas être en repli « entre femmes ayant les mêmes difficultés » mais participent à échanger et trouver des solutions avec des personnes qui vivent la même chose qu'elles.

Question : Selon ton expérience de l'accompagnement de groupes, peut-on imaginer des groupes mixtes auxquels seraient proposés des temps de non mixité ?

M. B. : *Des groupes mixtes avec des temps de non mixité pourraient répondre à des demandes de participants ou des repérages de professionnels. Cette option pourraient être envisageable et plus évidente si la demande découle d'un besoin exprimé par les personnes pour faciliter sa mise en œuvre et son intérêt.*

DES TRAVAILLEURS(EUSES) SOCIAUX(ALES) AUPRÈS DES USAGER.E.S

L'action comme lieu d'accès et de partage des moyens de résolution d'un problème donné

S'il y a unanimité autour de l'idée selon laquelle l'action collective est créatrice de liens sociaux, cela ne constitue pas toujours et pour tou.te.s la première motivation. Dans le cadre des actions ayant pour objectif affiché l'insertion professionnelle, il est attendu qu'elle constitue un moyen de résolution de la situation vécue. On vient y chercher des « outils », des « solutions », « *c'est du concret* » nous dit un usager ou encore y trouver les moyens de renouer avec des pratiques abandonnées : « *Quand je travaillais je parlais en voyage mais là...* ». Il parle à demi-mots de problème de famille, femme, fils, alcool... et de l'importance du collectif.

S'il est en premier lieu attendu que cet apport vienne des professionnel.le.s, les usager.e.s considèrent pouvoir également contribuer à l'apport de solutions par le partage d'expériences. Il s'agit de « *mobiliser ce que chacun sait* ».

Ils/elles sont force de proposition et leur contribution active à la mise en œuvre d'actions ponctuelles participe des objectifs de l'action collective. Ainsi des interventions ponctuelles de professionnel.le.s venant répondre à des préoccupations exprimées par les usager.e.s peuvent être organisées à leur demande. Ils/elles peuvent être à l'initiative de démarches. Au cours de l'année, des usager.e.s d'une action portant sur l'insertion professionnelle ont ainsi proposé de prospecter les agences de travail intérimaire, leur objectif étant de mieux identifier les conditions de recrutement, les démarches attendues.

L'idée de l'apport de chacun.e est néanmoins soulevée qui rejoint celle de la participation. Elle se pose de part et d'autre. Les usager.e.s interrogent les modalités de leur propre participation : la présence fait-elle la participation ? L'apport des professionnel.le.s, est aussi interrogé qui varie du « *ils ne font pas grand-chose* » à l'idée que sans eux(elles) rien ne serait possible, « *c'est les pro qui apportent* ».

Si la présence de certain.e.s professionnel.le.s peut être interrogée par certain.e.s (interrogation quant au contrôle social qui s'exercerait), elle trouve pour d'autres sa légitimité dans les apports et les transformations induites par celle-ci. On apprend à se connaître, cela suscite un changement de regard. Pour autant, s'agit-il de faire ensemble côte à côte ou les rôles sont-ils par avance distribués qui maintiennent les uns et les autres dans leurs rôles d'aidants/aidés ? De façon plus optimiste et quelle qu'en soit la portée réelle, des usager.e.s se positionnent dans le rôle d'aidant, de « passeur » pour d'autres usager.e.s, ce qui nourrit le sentiment de transformation de leur propre situation.

Cadrage et résolution : le rôle des professionnel.le.s

Du côté des usager.e.s, il y a donc une demande d'apport dans une logique de résolution des problématiques individuelles. Néanmoins il est considéré que le cadre diffère de celui de l'accompagnement individuel, contractualisé. L'idée selon laquelle la présence dans l'action collective résulte du libre choix de l'individu, qu'elle ne fait pas l'objet d'un contrôle est largement partagée, bien que parfois interrogée. Cette libre adhésion à l'action assortie du sentiment d'égalisation des rapports usager.e.s - professionnel.le.s, mais aussi le fait de se définir comme acteur(trice), comme force de proposition pourraient conduire à reconsidérer le rôle des professionnel.le.s. Ce qu'interroge David Levaufre (Partie 1) : animateur ? médiateur ? organisateur ?...

Lors des rencontres avec les usager.e.s pointe parfois l'idée que les professionnel.le.s n'auraient finalement pas grand-chose à y faire dans ces actions collectives. Idée qui émerge aussi chez les professionnel.le.s qui tendent à minimiser leur rôle. Manière sans doute de mieux faire valoir ce que l'action collective favorise d'autonomie, d'activation.

Cette idée est néanmoins très vite contrecarrée par les mêmes usager.e.s : « *Ils (les professionnels) ont une charge de travail assez conséquente pour organiser, ils font bien leur travail* », « *Ils sont moteurs parce que nous on est en panne* », « *C'est le travail de X qui est intéressant* ».

Ainsi est-il attendu et rappelé par les usager.e.s que les professionnel.le.s ont un rôle, une place à tenir qui ne saurait se confondre avec celui, celle des usager.e.s. A l'autonomie revendiquée s'oppose donc très vite l'idée d'une incapacité à faire sans les professionnel.le.s.

Les professionnel.le.s évoquent pour leur part une tension permanente dans le rôle à tenir, tension entre animation et cadrage. C'est d'une certaine manière cette tension ou multiplicité du rôle qui se trouve questionnée par David Levaufre (Partie 1). Un professionnel évoque la nécessité de « *faire sans que ce soit perçu comme tel* », le « faire » renvoyant au « *rappel du cadre* ». Il parle d'un curseur en mouvement constant se déplaçant entre l'animation, la médiation en vue d'un objectif commun et d'effets positifs pour chacun.e et l'accompagnement, la résolution de difficultés individuelles. Ici se mêle accompagnement collectif et individuel. En effet, c'est bien l'attention portée à chacun.e qui permet le projet collectif.

Les professionnel.le.s témoignent de questionnements quant à leur rôle, leur place dans les actions collectives ; et ceci tant du côté des professionnels ayant en charge le suivi d'une action que du côté de celles et ceux qui y sont positionné.e.s comme professionnel.le.s « ressources ». Les usager.e.s y répondent d'une certaine manière en faisant part de ce qui participe à les maintenir dans une action mais aussi en énonçant leurs attentes.

Lorsqu'à l'idée d'une totale autonomie, nous suggérons lors des échanges que ces rencontres pourraient donc se faire hors de ce cadre que constitue l'action collective, il nous est immédiatement opposé le fait que c'est ce cadre et plus encore que le cadre, l'animateur(trice) du groupe qui « oblige » dans le sens où l'on se sent engagé vis-à-vis de lui(d'elle). On se sent tenu.e, soutenu.e tandis qu'en l'absence de cadre on pourrait facilement se laisser aller. Nous avons rencontré ces mêmes arguments dans le cadre d'enquêtes auprès de femmes victimes de violences conjugales participant à une action collective. Si le groupe d'usager.e constitue une ressource, un soutien en raison de l'expérience partagée, il ne semble pouvoir exister de façon autonome quand bien même on tend parfois à le confondre avec une association. Sans que soit déniée la part qu'y prennent les usager.e.s, c'est bien les professionnel.le.s qui le font exister, se maintenir

Si, nous l'avons vu précédemment, l'action collective est opposée à d'autres modalités de la rencontre usager.e - professionnel.le pour ce qu'elle favorise d'une forme d'égalisation des positions respectives dans la relation, si la rencontre est souvent décrite comme conviviale par opposition au formalisme du rendez-vous dans l'institution, il est aussi rappelé qu'usager.e.s et professionnel.e.s ne sont pas « *copain-copain* ». Les un.e.s, quand bien même leur est reconnu le fait d'en faire beaucoup, de prendre sur leur temps (quel temps ?) sont là dans le cadre de leur activité professionnelle, quand les autres sont ceux et celles auprès, au bénéfice desquel.le.s ils/elles se doivent d'agir dans le cadre de leur mission. Ainsi, si les usager.e.s considèrent devoir témoigner d'une volonté d'agir pour eux-mêmes, par eux-mêmes selon les termes du contrat formel ou tacite, les professionnel.le.s ont aussi des comptes à rendre.

L'action comme espace d'un accompagnement individuel négocié

Action collective et accompagnement individuel ne sont pas exclusifs l'un de l'autre. S'agissant des actions mises en œuvre dans le cadre du dispositif ICEO, toute personne est reçue individuellement lors de son arrivée sur le groupe et un suivi individualisé des situations est réalisé. Dans le cas des actions TRAM ou Breizh Boulic, les travailleurs(euses) sociaux(ales) présent.e.s sur le groupe peuvent par ailleurs assurer l'accompagnement individuel de participant.e.s. Cependant au-delà de cet accompagnement formalisé, les temps de présence sur les rencontres hebdomadaires nous ont permis d'observer les manières dont de l'accompagnement individualisé peut reprendre place dans l'action collective sur les temps informels. Ainsi la pause-café constitue un temps où les professionnel.le.s se voient sollicité.e.s sur des questions relatives à des problèmes, des préoccupations qui ne peuvent être exposées en groupe. Le/la professionnel.le est mobilisée au titre de ses compétences (réelles ou supposées) et plus aisément interpellée en raison de formes de proximité que crée le mode de rencontre, l'organisation des échanges et jusqu'à la configuration des lieux. Nous avons pu nous-mêmes nous trouver sollicitées par des usager.e.s pour une question

relative à un projet de formation, une affaire traitée en justice... Les usager.e.s ne font rien d'autre ici que mobiliser un réseau d'interconnaissances.

Cette dimension de l'action collective mérite que l'on y soit attentif. Le cumul de difficultés que connaissent certain.e.s usager.e.s les conduit à opposer, par exemple, à une perspective d'emploi – ou du moins de candidature à – des difficultés liées à la situation familiale – « *avec mes enfants, je ne peux pas* » -, des difficultés liées à la mobilité – « *c'est trop loin, il n'y a pas de bus* » - ... ou encore une situation administrative limitative en termes d'emploi. Ce sont là des contraintes objectives qui ne pourront être si aisément levées mais qui par la présence des divers professionnel.le.s, et donc la diversité des compétences, des prérogatives, peuvent être parlées. Bien sûr, l'animateur du groupe – comme d'autres professionnel.le.s présent.e.s – ont connaissance de la situation globale des usager.e.s. Et l'animateur, tandis que circulent des offres d'emplois, signifie aux un.e.s et aux autres sa connaissance des contraintes qui pèsent mais aussi des atouts qui sont les leurs pour telle ou telle offre ; manière soit de lever tout sentiment d'injonction à postuler soit d'encourager là où la personne pourrait ne pas s'autoriser à le faire. Mais c'est là un temps collectif. Pouvoir dès la pause en échanger avec un.e professionnel.le peut, si ce n'est apporter des solutions immédiates, du moins ouvrir des possibles parce qu'une information est alors fournie sur telle démarche à faire, tel dispositif existant...

Contrôle social : une crainte discutée

Nous l'avons précédemment évoqué l'idée d'une présence sur le principe de la libre adhésion est parfois contredite. Certain.e.s objectent à cette idée le fait que leur présence est liée à la contractualisation à laquelle donne lieu, par exemple, le bénéfice du RSA. D'autres disent ne pas être dupes et avoir bien entendu une obligation dans la proposition qui leur a été faite de rejoindre une action. Ainsi les termes pour dire les modes d'entrée dans l'action varient, sont discutés : obligation, invitation, proposition...

Les activités développées dans le cadre de l'action parce que clairement orientées vers l'insertion professionnelle peuvent être perçues par certain.e.s comme une injonction à la recherche d'emploi alors qu'ils(elles) sont en prise avec d'autres difficultés : demande d'asile, trauma de guerre et problème psychique, recherche de logement, femmes qui ont en charge les enfants (horaires)...

Lorsque circule une feuille de présence certain.e.s y voient la confirmation d'une forme de contrôle. Bien sûr les travailleurs sociaux opposent à cela le fait que c'est leur activité qui est contrôlée, disent en toute sincérité l'absence d'injonction ou de contrôle. Mais peu importe, il n'est pas si simple de contrer des représentations construites de longue date autour d'une profession, d'une institution, résultant d'expériences parfois douloureuses ou de relations difficiles avec un travailleur

social... Dans un groupe il nous est dit que « *c'est un quartier difficile, beaucoup de gens ont des relations compliquées avec les assistantes sociales.* »

« *Il faut faire attention avec qui on joue* » (un.e usager.e à propos des services sociaux)

Lors de nos rencontres est ainsi interrogée la présence de certain.e.s professionnel.le.s, pas n'importe quel.le professionnel.le : les assistantes sociales. Si la question du contrôle se focalise sur cette profession (et non les personnes) ce n'est pas au hasard. S'expriment ici des représentations tant à l'égard de la profession que de l'institution qu'elles représentent. Et lorsque l'on ne connaît pas l'assistante sociale, c'est l'institution qu'elle représente qui prévaut, institution par ailleurs parfois assez mal identifiée si ce n'est qu'elle est associée à l'exercice d'un contrôle social. Lorsque l'on connaît personnellement l'AS, c'est l'individu qui est reconnu dans ses compétences.

Le droit à une forme de cloisonnement de sa vie peut alors être revendiqué. Une femme souligne que dans ses temps de présence sur l'action, elle ne veut pas que soient réintroduites des difficultés d'un autre ordre. Ce qui s'oppose au principe d'un accompagnement global qui se ferait au bénéfice de l'usager et suppose le partage d'informations. Là où les travailleurs disent l'intérêt de cette présence par laquelle ils/elles découvrent d'« autres aspects » de la vie des usager.e.s, ces dernier.e.s opposent le droit de ne pas tout exposer de leur situation. Les mêmes peuvent par ailleurs juger utile cette présence par laquelle les travailleurs(euses) sociaux(ales) « *prennent de l'info qu'elles peuvent restituer en entretiens individuels* ».

Cette idée du contrôle est également nourrie par les manières dont les professionnelles prennent place dans l'action.

« *Elles prennent des notes, on ne sait pas quoi.* »

« *Il faut qu'elles s'impliquent* ».

Les usager.e.s opposent à ce positionnement qu'ils(elles) dénoncent, l'implication de professionnel.le.s jugé.e.s « *plus intéressants* » par leurs apports pour la recherche d'emploi. C'est ici l'objectif affiché de l'action collective qui est rappelé et ce qu'il déterminerait des attentes à l'égard des professionnel.le.s.

Les travailleurs sociaux ne négligent pas ce que leur présence peut susciter d'interrogations chez les usager.e.s. Et ceci d'autant plus lorsqu'un.e même travailleur(euse) social(e) est à la fois présent sur le groupe et référent.e dans le cadre d'un accompagnement individuel. Cette question n'est pas soulevée dans le cadre d'actions collectives portées par des travailleurs sociaux d'un CDAS. Elle l'est dans le cadre d'actions pour lesquelles ces professionnelles sont personnes ressources et qui bien que s'inscrivant dans la continuité ne sont présentes que ponctuellement. Chez les usager.e.s, l'objectif affiché de l'action selon qu'il est de l'ordre de l'insertion professionnelle ou de l'ordre de

l'insertion sociale peut nourrir ces interrogations. En effet, certain.e.s peuvent s'accorder à participer à une action d'insertion professionnelle sans juger nécessaire que cet accompagnement croise un accompagnement social. Les travailleurs(euses) sociaux(ales) s'interrogent pour leur part sur les compétences à mobiliser et le sens de leur présence dès lors que l'action est orientée sur l'insertion professionnelle.

Prendre place, tenir son rôle : les professionnel.le.s

David Levaufre interroge la place et le rôle à tenir pour le professionnel en charge d'une action collective (Partie 1). Dans l'entretien qu'elle nous a accordé, Morgane Blanchet évoque elle aussi la question des positionnements des professionnel.le.s. Ces questions, d'autres professionnel.le.s les ont abordées lors de nos rencontres. Elles sont pour partie liées à ce que l'action collective redéfinit des modalités de la rencontre avec les usager.e.s, une rencontre qui peut sembler moins cadrée lorsque son déroulement est pour partie maîtrisée par les usager.e.s. Si certain.e.s trouvent un intérêt à rompre avec le face à face usager.e – professionnel.le, ce peut être aussi insécurisant lorsque la pratique professionnelle ordinaire s'inscrit dans des cadres plus formels. Ainsi ces questions ont été davantage portées par des assistantes sociales. S'agit-il alors des effets d'une culture professionnelle ? De la formation à l'exercice du métier, prédominerait le modèle de l'accompagnement individuel ? Force est de constater que cela peut fortement varier selon les périodes et les lieux de la formation mais aussi selon les lieux d'exercice du métier. Une assistante sociale dit à ce propos avoir été formée à l'accompagnement dans de l'action collective et avoir par la suite fait le choix de travailler dans des institutions qui développent ce type d'accompagnement. Ce serait donc aussi affaire de culture institutionnelle.

Nous avons précédemment évoqué les interrogations que suscitent chez certains travailleurs(euses) sociaux(ales) les objectifs affichés d'une action collective. L'objectif d'insertion professionnelle questionnerait leur place et leur rôle. Bien sûr nous savons que cet objectif affiché n'est pas exclusif d'un accompagnement social plus large. Et ce n'est pas tant l'objectif affiché que les publics présents qui semblent nourrir ces interrogations. Les actions collectives orientées sur l'insertion professionnelles sont des actions dans lesquelles le groupe se reconstitue de manière continue du fait des entrées et sorties d'usager.e.s tout au long de l'année. Cette fluidité s'accompagne de changements quant aux profils des usager.e.s. La présence « forte » d'usager.e.s plus proches de l'emploi et se montrant très actifs sur des projets collectifs visant la recherche d'emploi peut contribuer à modifier la perception que les professionnel.le.s ressources ont du groupe. Cette présence peut aussi contribuer à rendre plus indicibles certaines difficultés chez ceux et celles qui sont plus éloigné.e.s de l'emploi. Une autre question se pose alors aux travailleurs(euses)

sociaux(ales): que faire, comment faire lorsque la demande n'est pas exprimée par l'utilisateur ? Sans doute la réponse est-elle en partie dans ces espaces informels qu'offre l'action collective.

Ces difficultés à se positionner s'avèrent être renforcées par le fait que leur présence est épisodique. Deux assistantes sociales d'un même service peuvent par exemple alterner leur présence. Cette organisation résulte d'une organisation de travail ne leur permettant pas une continuité de leur implication dans l'action collective. À la suite de deux à trois semaines d'absence le groupe peut avoir fortement bougé. Elles ne connaissent pas une partie des usagers.e.s présents.e.s, ne sont pas informées de l'objet de la réunion du jour... et les usagers.e.s ne savent pas tous et toutes qui est cette personne prenant place autour de la table, hormis le fait qu'il s'agit d'un.e professionnel.le (manifestement repérable).

Si certaines difficultés semblent devoir tenir à la pratique professionnelle ordinaire, d'autres pourraient être levées par les institutions. Une définition concertée de ce qui peut être attendu des professionnel.le.s ressources mais aussi la possibilité d'une présence continue sont du ressort de l'institution... certes confrontée elle aussi à des contraintes en termes de moyens. Si les dynamiques en termes de mise en réseaux des professionnel.le.s peuvent être initiées par la volonté de leurs institutions de rattachement, elles doivent à l'implication effective des professionnel.le.s de terrain mais implication qui en retour suppose que ceux-ci(elles-ci) se voient reconnues et soutenues dans ce mandat.

David Levaufre évoque pour sa part un nouveau mode d'organisation mis en œuvre dans le cadre d'une action collective dissociant les temps d'échanges autour de l'emploi et ceux orientés sur d'autres thématiques. Deux rendez-vous hebdomadaires sur lesquels les usagers.e.s se positionnent selon leurs besoins et volonté. Ce temps supplémentaire ne va évidemment pas sans moyens... et sans poser question quant aux effets possibles de cette scission du groupe.

L'ACTION COLLECTIVE ET LE QUARTIER, LE « TERRITOIRE »

L'inscription territorialisée des actions collectives soulève la question des dynamiques et de leur réciprocité :

- ✓ Les dynamiques de quartier ont-elles une incidence sur la dynamique de l'action ? Notamment les dynamiques préexistantes du côté du réseau des acteurs institutionnels, associatifs.
- ✓ En retour, une action territorialisée peut-elle impulser des dynamiques à l'échelle d'un quartier ? Tant au niveau du réseau institutionnel qu'au niveau de la vie du quartier - implication des habitants dans des projets collectifs, association d'habitants.

Ceci s'est traduit lors des rencontres avec les usager.e.s par des questions autour de la fréquentation des équipements de quartier (avant l'inscription dans l'action collective ? depuis ?), les sociabilités de voisinage, la fréquentation de membres du groupe en dehors des temps de l'action collective...

A la question des dynamiques que pourrait impulser une action collective, force est de constater qu'elles constituent des espaces de rencontre, d'échanges entre professionnel.le.s dont l'activité s'inscrit dans un même territoire. Ce lien qui se tisse se fait au bénéfice des professionnel.le.s eux-mêmes(/elles-mêmes) mais aussi au bénéfice des usager.e.s. Lorsqu'un projet comme RESSORT mobilise une troupe de théâtre installée sur le territoire, travaillant par ailleurs avec les équipements de quartier, des établissements du territoire, le relais vers d'autres lieux, d'autres interlocuteurs(trices) se fait d'autant plus aisément pour les usager.e.s.

Si certain.e.s usager.e.s sont impliqué.e.s par exemple dans le centre social du quartier, d'autres disent globalement méconnaître les activités qui s'y déroulent. Le fait que la structure accueille l'action dans ses locaux ne modifie pas toujours le rapport des usager.e.s à celle-ci. Et le quartier n'est pas toujours un espace investi : « *Pour se croiser, il faut sortir* ». Quant aux relations qui se nouent entre membres du groupe, c'est là aussi très inégal : « *On se dit bonjour quand on se croise* », « *on ne se connaît pas en dehors* » quand d'autres nous disent s'y être lié.e.s d'amitié.

À ces questions a pu nous être opposé le fait que le quartier³⁴ est grand. La connaissance et la fréquentation que l'on a de celui-ci se limiterait au plus proche. Ce qui explique selon certains qu'en dehors de l'action collective, ils(elles) n'ont jamais eu l'occasion de venir au centre social par exemple. Des usager.e.s nous font également remarquer qu'ils(elles) ne résident pas dans le quartier.

Lors de ces échanges, le lien entre l'action collective et le quartier se fait difficilement, nos questions ne trouvent pas de prise. Lorsqu'il sera fait référence au quartier lors de ces échanges comme en d'autres temps, nous entendrons la dénonciation du stigmat, du jeu des médias qui ne s'intéresseraient au quartier qu'en cas de problèmes, d'une vision réductrice et tronquée, le refus de l'assignation... et la volonté de promouvoir une autre image du quartier qui s'affichera comme objectif d'une association naissante.

Alain Bourdin nous dit à ce propos que « les grands ensembles d'habitat social sont, avec ou sans nuances, désignés comme des quartiers de relégation, des ghettos, dans lesquels la vie sociale est difficile, insécure et souvent laissée aux mains des gangs de trafiquants ou – au mieux – des fondamentalistes musulmans.³⁵ » Pour les hommes et les femmes que nous avons rencontrés, il

³⁴ Il va de soi que le terme « quartier » fait ici référence à la division administrative d'une ville, sans négliger bien sûr que le quartier vécu est aussi une construction historique, sociale, « l'espace du quartier est une partie de l'espace de la ville, à la fois partie d'un tout et élément spécifique ayant son « identité » et une certaine autonomie. »

Alain Bourdin, « Urbanisme et quartier. Ce que nous apprend Paris Rive gauche », *Terrain*, n° 41, 2003

³⁵ *Ibidem*, p. 137

semble alors que parler du quartier en passe par une position quasi défensive, il s'agit en premier lieu de se défaire de ces représentations du quartier que l'interlocuteur(trice) pourrait partager.

Lors de la conférence sur le Pouvoir d'Agir, certains membres d'associations de quartiers venus présenter leurs actions, se sont tout autant attachés à dire ce que n'est pas leur quartier qu'à dire ce qu'est leur action. Lors d'une rencontre entre deux associations de quartier, la discussion s'engage sur l'image de leurs quartiers. Les un.e.s et les autres s'accordent à affirmer que ce sont des quartiers comme les autres, ce sont les « autres » (ceux qui n'en sont pas) qui portent un jugement faussé. Pointe ici l'idée d'une opposition entre un « nous » et « eux », les « autres ». Selon Richard Hoggart, « la plupart des groupes sociaux doivent l'essentiel de leur cohésion à leur pouvoir d'exclusion, c'est-à-dire au sentiment de différence attaché à ceux qui ne sont pas "nous".³⁶ ».

Au fil des rencontres, nous observons les liens qui se font de quartier à quartier et qui d'une certaine manière semble renforcer une identification positive à celui-ci et peut-être plus loin un sentiment d'appartenance revendiquée à un groupe social qui ne se définirait pas en référence à l'exclusion, la précarité... mais en référence aux quartiers populaires.

La participation des habitants comme enjeu politique a été réaffirmé dans le cadre des nouveaux contrats de ville. En 1995, Annick Madec et Numa Murard³⁷ soulignaient le fait que « l'habitant n'est qu'une représentation très partielle du citoyen. Demander aux gens de s'exprimer comme des habitants, c'est oublier que l'habitat ne concerne qu'une partie de leur vie, si bien que le citoyen-habitant est un citoyen virtuel ou même imaginaire. » C'est dire que le soutien à la « participation », au « pouvoir d'agir »³⁸ doivent trouver à s'exercer dans la cité et non dans les seules limites du quartier.

³⁶ Richard Hoggart, *La culture du pauvre*, Paris, Editions de Minuit, 1970.

³⁷ Annick Madec et Numa Murard, *Citoyenneté et politiques sociales*, Paris, Flammarion, p. 37

³⁸ http://www.resovilles.com/media/downloads/DocumentsRegionaux/Contrat_ville_Brest_2015_2020.pdf

Questions soumises à la discussion

- 1- En termes d'actions collectives, quelles sont les caractéristiques du quartier dans lequel vous vivez/travaillez (sa vie associative par ex.) ? Est-ce que le tissu associatif est pauvre/riche ? Est-ce que les habitants connaissent les structures présentes sur le territoire et les activités proposées ? Est-ce que vous pensez que tous les territoires sont égaux ?
- 2- Une action collective peut-elle nourrir une dynamique au niveau d'un territoire ?

Les actions collectives

Structures indissociables de la vie de quartier. Les habitants se réfèrent beaucoup au centre socio-culturel qui apparaît comme le cœur du quartier.

Des actions collectives peuvent être impulsées par des professionnels, comme les groupes animés par les agents de développement en insertion d'ICEO qui se concentrent sur un territoire.

Si une action collective peut nourrir une dynamique au niveau d'un territoire, ce n'est pas suffisant... Les locaux doivent être agréables aussi et ça dépend beaucoup de l'animateur !

Le territoire ne peut pas vivre sans les professionnels compétents des actions collectives. Trouver un moyen de fédérer, de gagner la confiance, ça prend du temps.

Ces actions collectives sont considérées comme valorisantes pour le quartier autant que pour l'habitant : « Ça embellit le quartier », « ça redonne courage et confiance en soi », « quand on participe à une action collective on sort du quartier et les gens viennent nous voir »...

Les notions d' « aller vers » et de « faire entrer les gens dans le quartier » participent à la déstigmatisation de ce quartier.

Mais il y a également des actions collectives qui regroupent des usager.e.s de plusieurs territoires (comme TRAM), qui réunit des gens de Saint-Marc, Kerangoff, Kerargaouyat, Bellevue, Recouvrance...

Les initiatives d'habitants... avec le soutien de professionnels ?

Les habitants d'un quartier peuvent avoir des idées d'actions mais manquent souvent de moyens, de connaissances, de cadre... D'où la difficulté à constituer un groupe. C'est là que les professionnels peuvent aider en ayant un rôle de facilitateur, aidant, à l'écoute.

Chacun évolue en fonction des besoins des autres. On apprend ensemble à avancer, à voir ce qui est possible ou pas. Il y a une réciprocité entre l'action collective et la vie de quartier, pour le travail comme pour le bien-être. On rit, on oublie ses soucis, même le regard de l'entourage change. « Le fait de témoigner comme ce matin nous rend fiers, c'est valorisant ».

En parallèle, des actions collectives autonomes peuvent naître et se monter en association comme « ASC Maoré » pour les brestoises de Mayotte qui se réunissent les uns chez les autres et vont ainsi sur les quartiers de Keredern, Bellevue, Lambezellec, Saint-Martin... Les habitants ont envie de sortir de leur quartier et veu-

lent également que les gens de l'extérieur y viennent. A commencer par les habitants situés sur le même territoire ?

Information et mobilité

La question de la communication autour des actions collectives se pose. Si l'on n'est pas orienté par/vers un professionnel, comment connaître ce qui se passe sur notre quartier ?

Il peut y avoir fréquentation d'un équipement de quartier dans le cadre de l'action collective mais méconnaissance des activités proposées dans ce même lieu.

Il ressort de la conversation que tous les habitants ne se sentent pas sur un même pied d'égalité. Les quartiers qui bougent le plus sont ceux qui sont prioritaires.

Les professionnels en revanche sont informés de l'existence d'autres structures implantées sur le quartier mais non affiliées au centre socio-culturel : Les petits déb', le PIM'S, Les compagnons bâtisseurs, Brest à pied et à vélo, etc.

La question de la mobilité est abordée. Comment se rendre sur un autre quartier, celui où se trouve le centre social ? Bus, tram,...

Réflexions à engager sur la mobilité, la communication (dans les boîtes aux lettres par le biais de livrets d'informations sur les actions ?)

PARTIE 3

RENCONTRE ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS DANS LES ACTIONS COLLECTIVES : ÉCHANGES PAR LE DON

Elisabeth Desroches, psychologue

Au cours de cette recherche-action qui concerne le travail social, la notion de plus-value de ce projet est apparue plusieurs fois, à un niveau hiérarchique et décisionnaire, mais également au niveau des travailleurs sociaux eux-mêmes, voire des usager.e.s.

Nous rappellerons que ce terme provient de la sphère économique. Il apparaît dès le XV^{ème} siècle dans le cadre des finances de l'État royal. Le terme admet deux nuances³⁹ en fonction de l'orientation libérale ou marxiste. Du point de vue libéral, la plus-value est « l'augmentation de la valeur d'un bien (ou d'un revenu) liée à une cause étrangère à toute transformation intrinsèque de ce bien (ou de ce revenu) ». La plus-value concerne « l'augmentation de la valeur d'un bien consécutive à une amélioration qui lui a été apporté ». Selon ce point de vue, la plus-value est le résultat d'une transformation. La recherche-action proposée participe à une transformation des rapports entre les professionnels et les usager.e.s. En effet, elle constitue une intervention qui, en s'intéressant aux modalités de rencontre des uns et des autres, suscite des réflexions et des processus de pensée dans ce qui se joue dans les actions collectives.

Les théories marxistes, de par leurs analyses du travail, permettent de souligner un autre aspect de la plus-value. C'est la « différence entre la valeur produite par l'ouvrier et la valeur de sa propre force de travail ». La plus-value est donc cette partie du travail non-payé de l'ouvrier qui crée la valeur supplémentaire de l'objet produit. Cette question qui s'adresse à nous dans les premiers temps de la recherche concerne tout autant la démarche initiée par la recherche-action que l'objet de notre étude, les actions collectives dans le travail social. En nous référant aux définitions précédentes, nous nous intéresserons à des questions qui touchent à une transformation individuelle sous-tendue par l'action

³⁹Source : CNRTL : <http://www.cnrtl.fr/définition/plus-value>

collective. De plus, cette transformation émane d'une part plus obscure, plus inconsciente, en référence à cette part du travail impayé de l'ouvrier. Quelle est la plus-value des actions collectives ? D'où provient le bénéfice de l'action collective pour les usagers ? Pour les professionnels ?

Nous devons constater qu'à l'hétérogénéité des actions collectives que nous avons étudiées correspond une hétérogénéité des publics, de manière globale, et donc des « produits » ou « bénéfiques » des actions. Dans cette réflexion sur la production, nous nous situons ici à côté des objectifs affichés de l'action collective, l'insertion sociale ou professionnelle. Les actions collectives développées par ICEO peuvent donner lieu à des rencontres individuelles entre le travailleur social et l'utilisateur. Dans les deux types de rencontres, individuelle ou collective, l'objectif reste le même : accompagner vers l'emploi. Les actions collectives d'insertion sociale ne mobilisent pas les usagers sur cette question de l'emploi. Cette question reste néanmoins présente, mais comme une étape ultérieure. En effet, l'isolement et la rupture du lien social sont identifiés par les travailleurs sociaux comme problématique principale. Nous précisons que le type de rencontre, individuelle ou collective, n'a pas dans ces dispositifs les mêmes objectifs. Prenons l'exemple de TRAM où l'action collective a pour vocation de retisser le lien social, de mettre en position d'acteurs des usagers à travers des rendez-vous mensuels, des temps de repas partagés et un accès à une pratique sportive adaptée. Les usagers qui participent à TRAM sont, initialement, des bénéficiaires du RSA. Les premières rencontres avec un travailleur social se déroulent en face à face. Dans ce cadre, les relations entre l'utilisateur et le travailleur social paraissent claires et balisées. Ces entretiens mènent à une analyse de la situation individuelle dont les objectifs de résolution font l'objet, la plupart du temps, d'une contractualisation. Dans ce cadre, la participation à une action collective peut être proposée. Or, la participation, contractualisée ou non, à une action collective modifie la relation entre l'utilisateur et le professionnel. Les rôles et places de chacun sont plus flous. Le travailleur social tient sa place de professionnel, mais celle-ci est différente de la rencontre individuelle. Un jeu, une mobilité des postures réciproques mettent au centre de la relation les échanges par le don et le contre-don.

Public hétérogène ou homogène, objectif professionnel ou social, une constante apparaît néanmoins dans les actions collectives : la « production », ce que nous préférons envisager sous l'aspect de la « création » de lien social. Nous proposons une lecture de ces actions collectives où l'échange par le don/contre-don est au cœur du dispositif relationnel entre usagers et professionnels.

DES RELATIONS ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS « MIXTES »

Le travail social met en œuvre un système d'échange mixte. Paul Fustier⁴⁰ cite les travaux de Caillé et reprend son idée de socialité primaire et secondaire. La socialité primaire correspond aux sociétés traditionnelles dont les transmissions sont orales. Le lien social se tisse par des échanges de type don/contre-don, échanges que nous présenterons plus loin. La socialité secondaire a pour modèle le système marchand.

Les relations contractualisées

Dans ce cadre, les relations sont contractualisées et considérées comme équilibrées. Le travailleur social dépend d'une institution ou d'une association, il touche un salaire pour la réalisation de missions spécifiques en lien avec l'aide qu'il produit. La catégorisation sociale est fondamentale dans ce type de relation. De manière typique, une personne bénéficiaire du RSA fait partie d'une catégorie sociale dont sont issus ses droits et ses devoirs. Un demandeur d'emploi inscrit à Pôle-emploi et bénéficiant de l'Aide au Retour à l'Emploi se doit de rechercher un emploi et d'être « acteur ». L'usager, bénéficiaire d'un échange contractualisé, est dans l'obligation de répondre positivement à ses devoirs, ou aux injonctions faites de la part de l'institution incarnée, représentée par le travailleur social. L'échange contractualisé peut mener dans certains cas à des confusions. Par exemple, lors de la création de TRAM, l'invitation faite aux bénéficiaires fut vécue comme une injonction à participer, le risque étant celui de perdre le RSA. Du point de vue des travailleurs sociaux, il s'agissait d'une maladresse. Mais était-ce vraiment le cas ?

Un autre exemple est celui de la modification de la vision, et donc de la rencontre, entre les usagers et la conseillère de Pôle-emploi dans les actions collectives d'ICEO. Le Pôle-emploi fait peur aux usagers. La rencontre avec l'autre, le conseiller, se fait sur rendez-vous après un parcours déshumanisé et déshumanisant de contact téléphonique, numérique, constitution de dossier... La rencontre humaine arrive tardivement. Les usagers considèrent que les conseillers pôle-emploi sont incompetents. Nous pouvons considérer qu'il s'agit là d'un retournement de projection négative. Être à la recherche d'un emploi, c'est, d'après certaines représentations sociales, être en défaut social. En tant qu'acteur, l'individu est vu comme responsable de sa situation. Il est donc considéré comme en défaut, ce que confirme les stéréotypes classiques du chômeur qui ne veut pas travailler et profite du système. Le demandeur d'emploi porte cette vision négative et la projette, en retour, sur le conseiller Pôle-emploi reconnu lui-aussi, par identification, comme incompetent. La participation aux actions collectives a un bénéfice important pour restaurer l'image du Pôle-emploi et de ses conseillers. La conseillère est « *quelqu'un d'investie, ça se voit qu'elle ne s'en fout pas, on n'est pas un numéro* ».

⁴⁰Paul Fustier, « La relation d'aide et la question du don », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2008/2, n°6, pp. 27-35.

Elle recontacte les personnes par mail rapidement en cas de question. Les usagers ont le sentiment d'une approche privilégiée, un climat de confiance. Dans ce cadre de l'action collective, la rencontre entre usagers et professionnels du Pôle-emploi modifie l'image du Pôle-emploi par modification de celle de la conseillère sur le groupe. Mais cela va plus loin. En effet, la conseillère explique le fonctionnement de pôle-emploi : « *du coup on comprend mieux, ça nous aide à casser l'image qu'on en a* ». Au-delà de cette modification de l'image de l'institution, un effet d'empathie⁴¹ se produit également et amène un usager à s'apitoyer sur la difficulté du conseiller Pôle-emploi en général. Nous ne pouvons constater là qu'une inversion, un retournement. La situation de l'utilisateur est bien plus inquiétante que celle du conseiller Pôle-emploi avec lequel, pourtant, il entre en empathie. L'action collective favorise, de manière globale, une vision « positive » de l'utilisateur et du professionnel.

Difficultés des échanges contractualisés dans le cadre des rapports institution/ professionnel

La contractualisation des échanges n'est pas sans poser d'interrogations aux travailleurs sociaux. Par exemple, ils peuvent émettre des questionnements et des craintes concernant :

- La fin des accompagnements au sens classique : la relation privilégiée entre le travailleur social et l'utilisateur est amoindrie.
- Les révolutions informatiques : notation systématique des informations, faire rentrer les personnes dans des « cases », réduction des échanges à une demande de bénéfice en terme de droits, renforcement de la bureaucratie, remplacement fréquent des logiciels modifiant les pratiques et nécessitant des formations...
- L'obligation de contractualiser l'échange peut entraîner un renforcement du rapport de surveillance et d'un supposé contrôle social institutionnel.
- Les positions de l'institution, perçues comme paradoxales : l'institution tient un discours de valorisation des actions collectives, mais la question de la reconnaissance institutionnelle se pose parfois.

Une contractualisation implicite ?

Les actions collectives induisent une contractualisation informelle non spécifique et inhérente au travail social. Cette contractualisation informelle apparaît dans l'engagement à participation, souvent oral, de l'individu. Mais une contractualisation qualifiée d'implicite peut affleurer. Elle est

⁴¹L'empathie est envisagée du point de vue de la psychologie comme la capacité à se mettre à la place de, à ressentir ce que l'autre ressent.

implicite car elle n'est pas consciemment voulue, maîtrisée par les acteurs sociaux. Mais, du côté des usagers, certaines pratiques peuvent générer le sentiment de devoir répondre à des attentes, à une forme de contrôle social non dites. Par exemple, les animateurs des actions collectives d'ICEO pensent qu'ils ne contractualisent pas les relations. Or l'évaluation quantitative de ces actions est nécessaire pour obtenir des financements. Les personnes présentes, usagers ou professionnels, sont invitées à émarger une feuille de présence à des fins statistiques. Il est souligné qu'il n'y a pas d'obligation à la présence et reconnu qu'il n'y a pas de conséquence, en termes de « contrôle social », si une personne décide de ne plus venir au groupe. Néanmoins, nous rappellerons un ensemble de pratiques qui induit de manière symbolique cette contractualisation implicite et soutient la poussée à « rendre acteur » l'individu. En effet, la relance téléphonique est hebdomadaire. Elle est d'ailleurs appréciée des usagers qui considèrent que les travailleurs sociaux se préoccupent d'eux. Le caractère amical et « *sympa* » du travailleur social qui effectue la relance est sans doute d'importance. La signature de la feuille symbolise un engagement qui est celui de la présence. « *Être présent, c'est déjà être acteur* » affirme un professionnel. Si un usager est absent durant plusieurs semaines, les animateurs vont le contacter pour connaître ses raisons de ne plus participer au groupe et éventuellement tenter de le faire revenir.

Cette question des échanges contractualisés n'est pas aussi simple qu'au premier abord. Le voyage du groupe Breizh Boulic impose aux usagers une participation financière qui est une forme d'échange contractuel. L'engagement, envisagé à la fois comme un moyen et un résultat, se fait par la régularité de la présence aux entraînements de pétanque, aux réunions d'organisation, aux actions liées à l'autofinancement et la participation financière personnelle. La journée de préparation des crêpes vendues par Breizh Boulic a permis à chacun « *de trouver sa place* », « *comme dans une entreprise* ». Ces formes d'engagement ne sont pas forcément ressenties comme des contraintes.

Sur le « rendre acteur », nous devons constater qu'une action collective comme RESSORTS nécessite un engagement dans la durée, une disponibilité des participants qui seront réellement des acteurs de la création théâtrale inspirée de leurs témoignages. La logique circulaire du « mettre en scène sa propre vie » provoque des expressions cathartiques tout autant que des difficultés qui concernent « l'après » de l'action collective, notamment les questions liées à la séparation des professionnels et de l'activité artistique. Une autre difficulté apparaît dans le fait que l'échange contractualisé n'est pas « pur », mais qu'un autre type de relation, l'échange par le don, caractéristique des socialités primaires, est également présent et fondamental dans les actions collectives.

LES RELATIONS D'ÉCHANGE PAR LE DON/CONTRE-DON

« *Qu'est-ce que le groupe t'apporte ? Qu'est-ce que tu apportes au groupe ?* ». Ces questions posées par l'animateur en amont d'une participation au groupe de recherche d'emploi place le système relationnel, les échanges au sein du groupe dans le système de don/ contre-don. Il pose ces questions aux usagers tout autant qu'aux professionnels. Ces derniers peuvent être pris au dépourvu par ces interrogations ne sachant pas très bien quoi « apporter », ni ce qu'ils vont « recevoir » du groupe. Cette demande de positionnement particulier pour les professionnels tend à provoquer un décalage de leur positionnement classique. Ils peuvent être déstabilisés à ce niveau.

« V. reconnaît que la position peut être vécue de manière inconfortable pour certains, l'institution « hors cadre », il faut s'adapter, créer une « plus-value » par la présence du pro. Il faut « que ça bouge », ce n'est pas le « même discours » à chaque fois, il faut travailler sur des thèmes. Il faut apporter un contenu et on ne sait pas toujours lequel à l'avance. Mais ça permet d'avancer. On ne peut que s'améliorer, réfléchir à mon niveau. Le travail en groupe surprend les professionnels.

Chaque pro a son domaine de compétences, il faut écouter, être-là, ne pas se mettre trop d'exigence. » (Pro pôle-emploi-Net à l'emploi)

Nous avons été invitées à rejoindre les groupes étudiés de cette manière. Rapidement, nous avons été sollicitées pour fournir des informations sur l'université, les formations et passerelles possibles ou des questions ayant trait à nos métiers respectifs. Nous relèverons également le tutoiement, généralisé dans la plupart des actions collectives, ce qui a pour effet de créer une proximité entre les individus, de niveler ou réduire l'appartenance du professionnel à une institution et, de ce fait, de créer une illusion plus ou moins partagée d'égalité entre les personnes. La question « bise ou pas bise » débattue par des assistantes sociales semble anodine, mais révèle l'écart généré entre la mise à distance du professionnel dans sa pratique « classique » et une proximité humanisante active dans les groupes. Plusieurs professionnels reconnaissent adapter cette question de la proximité de l'usager en fonction des rendez-vous individuel ou collectif.

Les caractéristiques de l'échange par le don

D'après Fustier, les indices de la relation don/contre-don sont nombreux. Nous tenterons de fournir des exemples à partir des entretiens réalisés.

- **Globalité de la prise en charge, un exemple : Breizh Boulic**

Au niveau de l'institution d'accueil, Fustier indique que plus la prise en charge est globale (logement, accompagnement type internat..), plus l'échange par le don est fort. Breizh Boulic est une action collective montée en partenariat interinstitutionnel et associatif. Les pensions de famille de Brest et de Lesneven participent à ce projet. L'action sociale prend la forme d'un système

d'emboîtement du fait de l'importance centrale de l'hébergement de type collectif. Ce type d'hébergement est très contenant pour les usagers. Ils y trouvent les ressources et les interlocuteurs dont ils ont besoin. L'accès au logement individuel est d'ailleurs un des indices d'une sécurité et d'une autonomie individuelles retrouvées. Nous pourrions nous attendre à ce que, dans l'action collective Breizh Boulic, l'échange don/ contre-don soit très fort. Or ce n'est pas le cas, ou du moins pas de manière immédiate. Les travailleurs sociaux sont « *des gars comme les autres* » qui ne « *font que leur boulot* ». « *Ils font rien, on n'a pas besoin d'eux* » est suivi de rire du groupe. « *C'est leur métier* », « *ils organisent et ils disent : y'a ça à faire* ».

Pouvons-nous considérer ces expressions comme une forme de déni de l'implication des professionnels ? En effet, d'autres commentaires comme « *ils ont une charge de travail assez conséquente pour organiser* », « *ils font bien leur travail* » reconnaissent l'importance du travail des professionnels. Le groupe de Breizh Boulic rassemble un public homogène avec des problématiques sans doute assez proche, mais ils logent dans des structures différentes ce qui réduirait l'impact de « la prise en charge globale ». L'accompagnement du projet par des bénévoles pourrait être une des raisons de cette diffusion des échanges par le don et le contre-don. De manière clivée, l'usager reconnaît le professionnel simplement dans sa fonction, il ne fait que son travail, tandis qu'il reconnaît dans la présence du bénévole un engagement supplémentaire.

- **Le professionnel en dépassement**

La « prise en charge globale » peut aussi se lire sous une autre forme. Parmi les actions collectives retenues dans le cadre de la recherche-action, une de ces actions proposée sur un quartier prioritaire rassemble divers professionnels : des assistantes sociales, des éducateurs de prévention, des animateurs jeunesse, des conseillers Pôle-emploi. A l'occasion d'une de nos présences sur le groupe, nous assistons au travail des professionnels qui vont faire un relais auprès d'un usager qui, ayant depuis peu retrouvé un emploi dans une commune distante d'une quinzaine de kilomètres, se trouve en difficultés puisque ne disposant pas d'un véhicule. Différents professionnels sont alors sollicités par l'animateur pour accompagner la personne dans la recherche de solutions. L'un d'entre eux se mobilise le jour même pour l'accompagner dans des démarches auprès du Pôle-emploi afin de trouver un financement et acheter une voiture. Dans un autre groupe, les éducateurs de prévention du quartier sont sollicités pour véhiculer un usager afin d'assurer un rendez-vous officiel. Nous ne pouvons que constater que les professionnels au sein des actions collectives peuvent être amenés à faire glisser leur fonction d'origine et ainsi apparaître comme des professionnels en dépassement.

Lorsque l'accompagnement est ciblé comme celui de l'insertion professionnelle, l'échange contractualisé devrait être au premier plan. Pourtant dans les actions collectives que nous avons

fréquentées, l'échange par le don/contre-don sous-tend la dynamique du groupe et favorise la création du lien social.

L'un des marqueurs de la relation par le don/contre-don est que le travailleur social propose **un plus**. Quelque chose qui ne serait pas prévu dans le contrat de travail du salarié, du point de vue de l'utilisateur. Il peut prendre la forme d'action concrète, comme dans les exemples ci-dessus, relever d'un ressenti, d'une dimension imaginaire et fantasmée. Dans les actions collectives, la présence des professionnels est, en soi, un « plus ».

« Si il n'y a pas de présence de pro, le groupe mourrait »,

« Maintenant ce sont les pro les moteurs », ils « proposent des idées »

Si les pro ne sont pas là, ce n'est « pas possible d'organiser les sorties », « de se mettre d'accord »

« Il y a conflits pour savoir où et comment, gérer les finances, ils aident au niveau administratif.

Sans les pro, il y a toujours quelque chose qui coince. Ils ont du « matos », ordinateur, téléphone,

« nous on peut pas », « on peut faire mais c'est long et pas adapté ». (usagers TRAM)

Les participants à cette action collective semblent avoir intégré ou accepté l'idée qu'ils ne peuvent pas faire par eux-mêmes. Leur autonomie est contrariée⁴². Ces personnes valorisent la relation intersubjective avec le travailleur social. Ils entretiennent une relation affective et vivent leur expérience comme un échec personnel. Néanmoins, à la fin du premier temps d'entretien, nous observons les participants s'organiser pour se donner un rendez-vous pour aller marcher ensemble. Il existe donc un écart entre leur discours, leur vision d'eux-mêmes et ce qui est possible dans la réalité.

Net à l'emploi est une action collective dont le « plus » est l'apport technique concernant le multimédia.

« C'est de la recherche d'emploi, on apprend à faire des lettres de motivation, à poster son C.V. en

ligne, ainsi que les bases de l'informatique et du traitement de texte. » (usager Net à l'emploi)

Mais le rôle central accordé au médiateur d'ICEO fait de sa présence un plus. Il devient un interlocuteur privilégié responsable du suivi social, ce qui fait d'ailleurs partie des missions de son poste de travail. Le travailleur social mobilise et se voit reconnaître des compétences professionnelles :

⁴²Nicolas Duvoux, « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales* 1/2012 (n° 169), p. 108-115.

« M. peut l'**aider** à monter des dossiers pour faire des demandes de formations, M. peut l'**épauler** et la **diriger** dans le cursus. Si tu fais des recherches d'emploi chez toi et que tu ne trouves pas, M peut **aider** car elle a accès à des offres avec Pôle emploi, comme des informations pour des contrats aidés. » (usager Net à l'emploi)

Mais il s'agit également d'accueillir l'angoisse et l'inquiétude, de rassurer l'utilisateur dans ces recherches, d'assurer le soutien et le maintien du sujet, d'établir une relation adaptée et évolutive en fonction des besoins concrets et psychologiques de la personne accompagnée. Ils les entendent et reçoivent leur charge affective.

Chaque travailleur social est également un individu avec ses intérêts particuliers et spécifiques. Lorsqu'il introduit une passion, un goût pour un sport, un réseau personnel, le travailleur social crée un « plus » dans l'action collective. La vente de crêpes pour le voyage de Breizh Boulic mobilise tout le réseau des travailleurs sociaux, réseaux professionnel et amical. L'introduction de tournage vidéo dans le champ de l'insertion professionnelle résulte d'un intérêt du médiateur. L'originalité, le dynamisme, la collaboration entre les personnes nécessaires lors de la mise en œuvre font le succès et l'adhésion à cette initiative.

Un autre indice de l'échange basé sur le don/contre-don concerne le temps supplémentaire accordé aux usagers par le travailleur social, un temps au-delà du temps de travail prévu. Nous pourrions parler de l'implication et de la disponibilité du travailleur social du point de vue de l'utilisateur. Une stagiaire d'ICEO est considérée comme dévouée, disponible puisqu'elle répond même le week-end. La question de la limite se pose. Jusqu'où le travailleur social doit-il aller ? Doit-il répondre à son téléphone personnel en sachant que c'est un usager et qu'il est « hors » de son temps de travail ?

« M. est **toujours** là. Elle **donne des rendez-vous** et peut nous aider. C'est important. » (Usager-Net à l'emploi)

« Le travail en collectif permet l'acquisition de compétences pour passer ensuite sur l'individuel. Sinon **pas assez de temps d'échange** avec les autres professionnels. L'action collective favorise le **changement**, essentiel pour la survie par rapport au problème du quartier, **la continuité (dans le temps)** est une garantie de voir les choses **évoluées**. Pour le public c'est **un temps repère**, il permet de créer des choses sur le quartier, beaucoup de projets sont partis de net à l'emploi, il permet de **se mettre en mouvement**, de faire du lien social, du partage, de la mobilisation ensemble. »

(Professionnel Net à l'emploi)

Les rendez-vous individuels, en relais du groupe, peuvent être assimilés à un don de temps en plus. Du point de vue des travailleurs sociaux, l'accompagnement en individuel et l'action collective s'alimentent et se dialectisent.

« Parce que **des fois** on n'ose pas tout aborder ici. **Des fois** ça n'a rien à voir avec le Net@l'emploi », « Par exemple si on a besoin de faire une lettre de motivation et qu'on n'y arrive pas ici parce qu'il y a beaucoup de monde à surveiller, elle peut la faire avec nous en entretien individuel. » (usager Net à l'emploi)

« Elle limite ses RDV pour privilégier le temps : environ 1h par personne. Si elle répond de manière immédiate aux demandes, elle prend le rythme d'une AS : 15 min par personne. Elle ne prend pas plus de 10 RDV par jour soit 4 ou 5 par demies journées, sinon pas le temps avec la personne.

« Les situations d'urgence » sont relatives. » (Professionnel Net à l'emploi)

« Le temps est limité à Pôle-emploi » (Usager Net à l'emploi)

Cette question du temps en plus apparaît également dans les rythmes des actions collectives. Le rendez-vous hebdomadaire est en faveur du sentiment de bénéficier d'un « vrai » suivi social. De plus, dans le cadre de la recherche d'emploi, les permanences assurées par les travailleurs sociaux offrent la possibilité de la rencontre de manière imprévue ou urgente. Les différences de temporalité, temps de vie quotidien, temps de recherche d'emploi, temps du Pôle-emploi ont sans doute tendance à générer un sentiment d'abandon de l'utilisateur.

Un autre indice des échanges par le don est le **sentiment de reconnaissance des individus**, de ne plus être un membre anonyme d'une catégorie. « Ne plus être un numéro comme à pôle-emploi » permet de modifier le sentiment de déshumanisation. De plus, participer à Net à l'emploi, à Accrojob ou Bouge ton quartier change les représentations de la conseillère Pôle-emploi en direction des usager.e.s.

« Pour faire la découverte des personnes qui ne sont pas toutes inscrites, c'est moins stigmatisant, pas les mêmes attentes des pro, pas de compte à rendre (objectifs pôle emploi). Il peut y avoir une suite « après » par la proposition d'entretien individuel à pôle emploi. Les personnes sont moins bloquées. » « La « plus-value » du travail collectif est de travailler autrement ». (Conseillère Pôle emploi)

« A Pôle-emploi, on est obligé de faire une autre image de nous-même, ici on est nous-même ». (Usager Net à l'emploi).

Les usagers ont le sentiment de ne « pas (être) des numéros, pas d'étiquettes. Le pro qui s'investit donne envie de s'investir, d'avoir des résultats. » (Usager Accrojob)

Ce sentiment de reconnaissance chez les usagers est largement partagé. Un vécu du rapport à l'institution, vécu déshumanisant voire traumatique, du fait des atteintes et blessures narcissiques⁴³

⁴³Le narcissisme est l'amour de soi-même.

provoquées par la demande d'aide, la perte d'emploi et donc un sentiment de défaillance sociale ou de « disqualification sociale » selon Serge Paugam, s'oppose ainsi à un vécu des actions collectives où les individus trouvent un accueil personnalisé et moins à distance, une reconnaissance de leur identité et de leur difficultés. Dans les actions collectives, les usagers sont obligés de constater qu'ils ne sont pas les seuls dans le même registre de difficultés, ce qui permet d'abaisser la honte liée au sentiment de « chute » sociale. Reconnaissance et réassurance sont intimement liées dans les actions collectives.

Deux autres marqueurs des échanges par le don existent : l'échange concernant la vie privée du travailleur social et la manifestation émotionnelle des travailleurs sociaux à l'égard des usagers. Ces deux indices sont apparus, mais pas de manière flagrante. Pour les observer de manière systématique, la présence des chercheuses durant les actions collectives aurait dû être bien plus importante. L'observation systématique des temps d'échanges informels, des entretiens individuels auraient permis de rendre compte de ces deux aspects. Néanmoins l'inquiétude pour l'utilisateur, le partage émotionnel d'événements concernant la vie de quartier (décès d'une personne impliquée dans la vie du quartier, violence et destruction du centre social de Pontanézen, violence au sein du centre social...) ponctuent la vie quotidienne des travailleurs sociaux. En tant qu'acteurs de terrain, ils sont au côté des usagers, en première ligne, en proximité, dans les aléas de la vie quotidienne. Les travailleurs sociaux ont tendance à banaliser ces questions alors qu'il paraît évident que cela induit un coût psychique et psychologique.

Le contre-don de l'utilisateur

« (...) l'incitation à une interprétation par le don opère toutes les fois que, pour l'utilisateur, le travailleur social est ressenti comme produisant du professionnel en dépassement⁴⁴. »

Le professionnel en dépassement va bénéficier du contre-don de l'utilisateur. Trois principes sont à l'œuvre dans l'échange par le don : **donner, recevoir et rendre**. L'échange par le don est un mouvement circulaire, indéfini et qui, par conséquent, pousse à la surenchère. L'obligation consiste à rendre, sinon le lien est cassé. Et il faut rendre plus que ce que l'on a reçu. Selon Fustier, le déséquilibre de la relation est majeur pour les personnes carencées. D'après les travaux de Winnicott, une personne carencée a subi un dommage au niveau affectif. Elle cherche une réparation, mais à un autre niveau. La théorie de Serge Paugam à propos de la « disqualification sociale » laisse entrevoir l'idée que le chômage, la perte d'emploi et le recours à l'aide sociale pourrait avoir des effets proches de ceux d'une carence affective précoce. Dans notre idée d'échange par le don, l'échange contractualisé se substitue à l'échange par le don sans pour autant qu'il y ait

⁴⁴Paul Fustier, *Op. cit.*, p. 35.

d'équivalence entre les deux. La réparation ne concerne pas les mêmes niveaux de dommages que la personne a subis. La réparation n'est pas effective, et la personne risque de renouveler cette recherche de compensation affective. De plus, Winnicott considère que les personnes carencées, que nous pouvons élargir aux personnes fragilisées socialement, vivent dans la désillusion et ont perdu l'espoir. Les actions collectives, en tant qu'espace de partage de valeurs, participeraient à rendre l'espoir, le désir.

Nous avons également recueilli des manifestations du contre-don, des usager.e.s vers les professionnels. De manière classique, le contre-don prend également plusieurs formes. Il concerne la reconnaissance des travailleurs sociaux. La réussite d'un usager provoque un retour positif, une valorisation narcissique du travailleur social dont la mission a réussi. Le jeu des identifications⁴⁵ entre les participants au groupe fait que le bénéfice narcissique touche aussi les autres participants.

« Si quelqu'un trouve du boulot, ça motive, on partage les bonnes nouvelles » (usager-Accrojob).

De plus, la valorisation et les manifestations d'amour concernent « mon » travailleur social, la reconnaissance de « son » travail exceptionnel.

« Le groupe aurait du mal sans ..., pour se confier, lui parler, il y a la confiance entre lui et nous, pour avancer et avoir confiance ». (usager Accrojob)

« ...c'est la famille » (évoquant la relation à l'animateur de l'action collective)

« Les pro sont très bien. Au début c'est la demande d'aide, maintenant c'est autre chose » (évoquent le tutoiement et les bises)

S'agissant de l'accompagnement individuel : *« ça dépend des AS, il y a des différences de traitement d'une personne à l'autre, « à la tête »* (usager TRAM)

Le contact au long cours avec les travailleurs sociaux favorise l'établissement d'une relation privilégiée où un lien affectif s'établit. Les représentations classiques liées au contrôle, à la différence de traitement des usagers vécue sur le mode de la suspicion et de l'injustice réapparaissent dès que la relation entre usager et professionnel se déroule derrière un bureau ou un guichet. Le rapport à l'autre se joue ici. Dans les actions collectives, l'autre, le professionnel devient familier et connu par sa présence récurrente, la permanence de son discours, sa bienveillance affichée. Cette vision du professionnel est bien sûr tronquée, il ne s'agit pas de la personnalité du professionnel, mais d'une image construite par l'usager.

⁴⁵L'identification est un mécanisme psychique qui permet de se reconnaître dans l'autre par un trait de caractère, ici le bénéfice d'une valorisation partagée.

Le don de confiance est également un contre-don classique au travailleur social. La confiance se déroule pendant les rencontres individuelles entre le travailleur social et l'utilisateur. Plus l'entretien dure et plus l'utilisateur sera tenté de raconter sa vie et ses difficultés. La confiance peut également se dérouler durant les temps informels des actions collectives comme, par exemple, par la sollicitation en marge du groupe lors de la pause cigarette. Mais le don de confiance peut également apparaître pendant l'action collective. Nous avons observé cela lors d'une de nos premières présences sur un des groupes. Un usager commence à évoquer sa douleur actuelle concernant le décès d'un membre de sa famille. Le tour de table se poursuit et chacun se met à évoquer un décès récent ou passé dont il souffre, dont il a souffert. Les confidences se partagent. Les émotions et affects se diffusent dans le groupe où plusieurs personnes se mettent à pleurer. Cet épisode cathartique se répétera durant plusieurs semaines et correspond à l'idée d'une « régulation ». Nous avons choisi cet exemple pour plusieurs raisons. La première de ces raisons est de témoigner de l'histoire spécifique d'un groupe en lien avec l'histoire du quartier. Les deuils, notamment les décès d'enfants, ponctuent de manière dramatique la vie du quartier, la vie des personnes présentes sur le groupe. C'est aussi une des fonctions, implicites ou inconscientes, liées à ce groupe que d'accueillir, de manière collective, la problématique de la perte. La rencontre entre usagers et professionnels qui se déroule sur cette question de la perte de l'autre est tout à fait spécifique et ne permet pas de comparaison avec une autre action collective. S'il est nécessaire de parler pour élaborer psychiquement, la présence résurgente de la problématique durant plusieurs années montre les difficultés d'élaboration, mais aussi, peut-être, la force du don/contre-don à l'œuvre. Il est possible que la problématique liée au deuil soit détournée ou mise sous silence au profit de la recherche d'emploi, mais peut ressurgir dès qu'un nouveau décès arrive.

« (...) est très sympa, il aide dans les moments difficiles » (deuils d'enfants simultanés de plusieurs familles il y a 5 ans et demi)

Un autre usager du même groupe *« vient aussi parce que c'est sympa et permet d'oublier ses malheurs »* (il évoque son fils décédé)

Un autre encore souligne *« le travail pour les personnes qui ont eu un enfant décédé »*

Mais le contre-don a lieu à plusieurs niveaux. Nous avons tenté d'explicitier le contre-don des usagers vers le médiateur principal. Dans le cas d'action collective réunissant des professionnels de différents corps de métier, les manifestations de contre-don s'élargissent. Évidemment, le contre-don concerne les usagers entre eux qui vont nouer des relations amicales et se fréquenter en dehors du groupe.

« J'ai gardé des contacts après la formation, avec 3 autres usagères au moins. On se revoit au Cabas des champs entre autre. J'ai aussi découvert l'existence de cours de cuisine en venant à

Net@l'emploi et rencontré d'autres personnes surtout, ainsi que l'entraide. » (usager- net à l'emploi)

La création de lien social devient opérante. Nous qualifierons ce contre-don comme horizontal puisqu'il s'agit de relation entre pairs. Entre les professionnels, ce niveau horizontal existe également. Un contre-don du groupe des professionnels vers le médiateur principal a lieu. Celui-ci prend la forme de solidarités professionnelles.

Le groupe des professionnels effectue également un contre-don en direction des usagers en reconnaissant l'apport de connaissance, leur engagement citoyen, leur capacité de mobilisation, ce qui a pu nous apparaître parfois comme idéalisant et exagéré. Nous émettrons l'hypothèse d'une identification projective⁴⁶ des professionnels vers les usager.e.s. Professionnels pour qui l'action collective « *c'est vraiment l'avenir* », on n'est plus « *des donneurs de leçons* », « *on apprend de l'autre pro et des participants* ».

Le contre-contre-don se déploie également vers l'extérieur de l'action comme vers d'autres activités ou collectifs. Le lien social s'établit par le partage de temps conviviaux. Il prend sa source dans l'action collective et se répercute dans d'autres investissements. Le partage d'un repas en commun témoigne dans certains cas d'un rite de séparation.

« L'an dernier, à la fin de la formation on a fait un repas toutes ensembles, c'était convivial, chacun a apporté de quoi manger. C'était convivial. » « M. nous propose des activités le mercredi et le jeudi (un atelier cuisine) ». « Il y a un groupe qui s'appelle "1000 et une recettes" au centre social. Tout le monde participe au menu, à la cuisine et s'est ouvert aux gens du quartier pour venir manger le repas qui a été préparé selon une thématique pour mettre à l'honneur un pays. » « En Mars il y a une journée "Bien-être" qui est prévue et elles vont y participer. » « Ça ne sert pas qu'à chercher de l'emploi ! C'est un groupe d'échange. Ça permet aussi de ne pas rester trop chez soi. Se changer les idées quand on cherche du travail c'est important. » (usager-Net à l'emploi)

Net à l'emploi a la particularité d'être co-animé par deux femmes à destination du groupe presque exclusivement féminin⁴⁷. Nous devons souligner que les activités proposées apparaissent en lien

⁴⁶L'identification projective permet de projeter, de reconnaître ses propres qualités ou caractéristiques chez l'autre. Dans les circonstances étudiées, l'identification projective renforce l'illusion du groupe au détriment de la réalité. Elle favorise également le maintien de la bienveillance et de la motivation des TS. Elle élude la question de l'agressivité et de la haine à l'œuvre dans les relations entre êtres humains.

⁴⁷Au cours de nos présences ponctuelles, un seul homme était présent. Les animatrices énoncent d'ailleurs clairement que les contacts avec les hommes dans le cadre de la recherche d'emploi ne se déroulent pas de la même manière. Les contacts se font de manières plus informelles, dans le couloir, à l'entrée du centre social. Les rencontres entre professionnels-femmes et usager.e.s-hommes se déroulent dans le cadre d'entretien individuel. Peu d'entre eux participent au groupe.

avec le genre et basées sur des représentations du féminin : cuisine, bien-être...Les hommes ne sont pas pour autant exclus de ces activités.

Les participants aux actions collectives sont sollicités pour s'investir ailleurs, s'ouvrir à d'autres activités. Les travailleurs sociaux peuvent inviter les usagers à s'inscrire dans d'autres collectifs ou à créer une association. Or, il existe parfois une confusion pour les usagers dans le statut de l'action collective. « *On est une asso* » dit un homme du groupe, ce qui est repris par une femme, « *oui, mais on est pas une asso* » (usagers-TRAM). Dans le cas de certaines associations, le fondement associatif est « accompagné » par le travailleur social qui structure et formule l'objet de l'association. Les usager.e.s peuvent avoir du mal à s'y retrouver puisqu'ils ne sont pas réellement à la source du projet et que leur adhésion à cette création peut relever de l'ordre du « faire plaisir » au travailleur social.

L'investissement dans d'autres activités pose également la question de « l'après » de l'action collective. Il s'inscrit dans l'échange don/contre-don dont une des spécificités est d'être interminable, sauf à casser le lien. Dans le cas particulier de Ressorts, plusieurs usagers se sont investis de nouveau dans des activités artistiques d'une durée variable, auprès de la même troupe de théâtre ou dans le cadre de projets liés au centre social.

Les échanges contractualisés n'empêchent pas les échanges plus discrets du don et du contre-don. Du côté des professionnels, nous pouvons soulever deux questions liées à ces aspects des échanges. Quelles vont être les limites de l'engagement du professionnel auprès de l'utilisateur ? Comment interrompre le cycle en provoquant le moins de culpabilité et de mise en dette de part et d'autre ?

PARTIE 4

L'ACTION COLLECTIVE... ET APRÈS ?

TEMPORALITÉS INSTITUTIONNELLES, TEMPORALITÉS INDIVIDUELLES

Marie-Laure Déroff et Elisabeth Desroches

Les temporalités « ont une origine *collective* (ce sont des « cadres » fournissant des repères communs), elles sont *plurielles* comme le sont les groupes humains qui les produisent par leur action (ce sont des attitudes, croyances, des « milieux » foncièrement pluralistes) et elles sont sources d'*intelligibilité* des phénomènes humains.⁴⁸ »

Des institutions aux usager.e.s : hétérogénéité des temporalités

Au fil de nos rencontres avec les groupes, la question des temporalités s'est posée de diverses manières. Sans doute s'est-t-elle tout d'abord imposée à partir de ce que nombre d'usager.e.s disent d'une forme de cadre temporel que fournit l'action à travers ce rendez-vous hebdomadaire rythmant, structurant leurs propres temporalités. C'est aussi ce que les temporalités d'une action semble pouvoir suspendre des autres temporalités. Ou encore ce que les temporalités institutionnelles engagent de projections possibles de soi et donc d'un rapport présent-futur qui construit les temporalités individuelles. Temporalités des institutions et temporalités des individus s'articulent, se répondent, s'opposent les unes aux autres. La pluralité s'impose de part et d'autre. Les temporalités de l'action sociale alternent, composent entre temps longs et temps courts de l'urgence qu'exige parfois une réponse à une situation. Claude Dubar précise à ce propos la

⁴⁸ Claude Dubar et Christiane Rolle, « Les temporalités dans les sciences sociales : introduction », *Temporalités*, n°8, 2008
<http://temporalites.revues.org/57>

distinction entre temps institutionnel, « structuré, organisé, planifié des institutions du travail social », et temps évènementiel, « temps de l'urgence, de l'action immédiate, de l'intervention sociale [...] visant à résoudre, au plus vite et le mieux possible, un problème immédiat, concret, pragmatique, contingent [...], deux régimes de temporalités, [...] celui des « structures » et celui de la « conjoncture »⁴⁹ ». Distinction qui, comme le souligne l'auteur, se fait en réalité plus complexe.

Considérons ici les diverses institutions impliquées dans le cadre des actions collectives, institution en tant qu'« instance fonctionnelle et organisationnelle. Elle est une organisation qui mobilise des moyens pour assurer un service, une mission, un projet [...], ce qui suppose la mise en place de règles institutionnelles qui valent au-delà des « personnalités » et des relations interpersonnelles de chacun.⁵⁰ ». Leurs temporalités sont aussi celles de l'action publique qui si elle s'inscrit dans du temps long semble aujourd'hui connaître des accélérations favorisées par un nouveau management public « où l'enchaînement des réformes se combine avec la fragilisation des statuts et des normes de référence pour éroder les régulations anciennes.⁵¹ »

Le Conseil Départemental du Finistère, le CCAS de la ville de Brest, le service du développement social urbain sont soumis aux temporalités de l'action publique. Richard Gaillard nous dit du travail social que « si comme champ social institué, il peut être normal qu'il soit marqué par les évolutions des sociétés modernes, les accélérations qu'il subit l'inscrivent désormais dans du ponctuel contraint par des limitations financières territorialisées.⁵² » Ce « ponctuel contraint » fait ici référence aux changements qu'introduit la loi de 2002 dite de « rénovation de l'action sociale et médico-sociale » en termes « de calendriers s'imposant aux établissements et donc aux travailleurs sociaux. L'auteur parle d'un « social à durée limitée [qui] se trouve désormais suspendu à un régime qui fonctionne à l'évaluation. ». Il fait également référence à la logique d'appel à projets qui modifie « le rapport au futur et à l'anticipation de l'action sociale ». Logique qui participerait à « une accélération non seulement au sens que les délais de réponse sont toujours très courts mais aussi parce que les financements ne sont plus pérennes, ou tacitement renouvelés d'année en année, mais accordés pour une durée limitée.⁵³ »

Les partenaires que peuvent être des associations mobilisées dans le cadre par exemple de la politique de la ville ou de l'action sociale du Département sont donc à leur tour soumis à des

⁴⁹ Claude Dubar, « Régimes de temporalités et mutation des temps sociaux », *Temporalités* [En ligne], 1 | 2004
URL : <http://temporalites.revues.org/661>

⁵⁰ Bruno Deswaene, « L'obscur transmission de l'instituant : l'institution revisitée. », *La lettre de l'enfance et de l'adolescence* 1/2006 (n° 63), p. 12

⁵¹ Jacques Commaille, Vincent Simoulin et Jens Thoemmes, « Les temps de l'action publique entre accélération et hétérogénéité », *Temporalités* [En ligne], 19 | 2014
<https://temporalites.revues.org/2818#entries>

⁵² Richard Gaillard, « Enjeux des changements de temporalité dans la mise en oeuvre des politiques sociales », *Vie sociale* 2013/2 (N° 2), p.80

⁵³ Jacques Commaille et al., op.. cité

temporalités venant déterminer les leurs. Gaillard évoque à ce propos le paradoxe du(de la) travailleur(euse) social(e) dont la mission est de s'occuper de personnes en situation de précarité sociale et qui ne sait pas, si son établissement et son emploi existeront quelques années plus tard. Aux difficultés de la recherche d'emploi pour l'usager.e correspondent des incertitudes (liées à leur emploi, à leur mise à disposition), des instabilités pour les professionnel.le.s. Cette fragilité institutionnelle résonne sur les personnels qui relatent des inquiétudes et des craintes quant à leur devenir et à leur évolution professionnelle.

Les modes d'organisation, les procédures internes à chaque institution mais aussi les logiques de coordination entre institutions définissent à leur tour les temporalités de l'action des professionnel.le.s, mais aussi celles des usager.e.s. Des dispositions comme celle du dossier unique et partagé pour chaque usager.e, permettant la traçabilité des interventions et des informations recueillies, s'appuient sur la centralisation informatique des données. De telles dispositions et ce qu'elles engagent en termes de saisie de données contribuent à une transformation de l'activité et de ses temporalités. Pour les usager.e.s, la numérisation des données et le partage des informations peut conduire à une accélération du temps de traitement des situations en réponse aux urgences qu'ils/elles rencontrent.

Le(la) travailleur(euse) social(e) se trouve pour sa part à l'articulation des temporalités institutionnelles, des temporalités de l'accompagnement social et des temporalités de l'usager.e. Pour l'usager.e en situation de précarité peut prédominer le temps de l'urgence, du quotidien : se loger, manger, se vêtir. Tandis que le(la) professionnel.le souhaiterait inscrire l'individu.e dans la durée de l'accompagnement afin que l'urgence ne soit pas de règle et qu'une dynamique de projet, et donc d'avenir, puisse s'établir. Mais les temporalités de l'usager.e présentent aussi de l'hétérogénéité et peuvent se concurrencer. Temporalités du projet professionnel et temporalités de la vie conjugale et familiale se présentent comme « concurrentes » pour les femmes. Et comment s'inscrire simultanément dans une temporalité du quotidien, de l'urgence et dans celle d'un projet à moyen terme demeurant marqué d'incertitude : devoir à la fois trouver des réponses aux urgences du quotidien tout en s'inscrivant dans un projet d'insertion dont l'aboutissement reste incertain. Se laisser aller à une temporalité qui semble devoir s'imposer, comme une grossesse, les jeunes années d'un enfant, peut constituer une forme de stratégie défensive dans une conjoncture qui semble limiter fortement les possibles.

Ce vécu du temps que constitue la temporalité se nuance de l'étirement à la condensation, se teinte de transitions et de ruptures, subit la continuité ou les modifications, se réfère à l'individu.e et/ou au

collectif. « La temporalité (...) peut être décrite dans ses formes individuelles, intersubjectives et sociales. »⁵⁴

Temporalités collectives et individuelles : le groupe et ses membres

Les actions collectives que nous avons étudiées ne s'établissent pas dans la même temporalité. Les actions annuelles, reconduites d'année en année sont rythmées par les réunions mensuelles ou hebdomadaires et il n'y a pas ici de temps fort qui met un terme à l'action. Le rythme des réunions peut paraître soutenu ou relâché, distendu. Progressivement, il peut induire l'investissement d'autres temps par les usager.e.s. Les personnes fréquentant l'action TRAM, par exemple, se retrouvent dans ce temps « entre » et mettent en place des sorties sans les travailleurs sociaux. La temporalité établie par l'institution se ponctue d'une autre temporalité établie par les usager.e.s. Les actions collectives comme celles d'ICEO sont annuelles de septembre à juin. Elles s'achèvent autour d'un repas en commun afin de se séparer pour l'été. Les groupes fonctionnent avec un système d'entrées et sorties permanentes résultant notamment des retours, parfois temporaires, vers l'emploi. Les rendez-vous sont hebdomadaires. Avant la période estivale de 2015, une modification des rendez-vous concerne l'action collective Accrojob. Deux rendez-vous par semaine sont institués à la demande des usager.e.s. Le lundi matin est consacré à la recherche d'emploi tandis que le jeudi matin les échanges et les rencontres avec les travailleurs(euses) sociaux(ales) sont privilégiés. Les personnes décident donc « à la carte » de venir sur tel ou tel temps du groupe. Cette participation quel qu'en soit la régularité peut agir sur les temporalités individuelles. Dans l'un et l'autre cas, des projets viennent ponctuer le temps collectif du groupe. L'engagement dans ces projets génère aussi de la transformation du point de vue des temporalités individuelles.

L'action Breizh Boulic se situe pour sa part dans un entre deux. Action inscrite dans la durée autour de l'activité de pétanque et, pour partie des usager.e.s, tournée vers un projet le voyage à Toulon. En vue de ce séjour, l'année est ponctuée de divers projets servant le financement. Les réunions de l'action collective se déroulent une fois par mois. Cet objectif vient à la fois clôturer le projet pour un groupe et ponctuer, tous les deux ans, la vie d'un groupe plus élargi inscrit dans une temporalité plus longue. L'investissement de l'individu dans le projet, « *l'émergence et le soutien du désir individuel* » selon les travailleurs(euses) sociaux(ales), s'appuie sur le groupe réuni autour d'un objectif commun.

Enfin, l'action collective RESSORT a débuté et s'est achevée à des dates précises. Pour un groupe de participant.e.s-acteurs(trices), elle est donc linéaire en termes de temporalité. Dans son déroulement, elle se composait de plusieurs phases. Une première étape visait à constituer le

⁵⁴ René Kaës, *L'extension de la psychanalyse*, Paris, Dunod, 2015, p. 100.

groupe, à ce que chaque individu s'engage jusqu'à la finalité de l'action. C'est le temps de la rencontre, des premiers échanges, des premiers investissements. Une deuxième étape a consisté au recueil des paroles et des histoires de vie. C'est le temps de la mémoire individuelle en construction. L'écriture de ces histoires fut la troisième étape. Le réexamen de ces histoires, le choix de ce qui devait être conservé a permis un réaménagement du texte menant vers la production du texte du spectacle. RESSORT a permis aux participant.e.s l'expression et la mise en forme de leur histoire. Faire des choix, des coupes, des mises en lumière permet de revenir sur les histoires individuelles, de les penser. Penser le passé permet d'investir l'avenir, de se projeter vers le défi de la mise en spectacle qui les attendait. Première boucle temporelle. Puis le travail de scène, d'apprentissage des textes et des répétitions a commencé. A partir d'une base identique, chaque temps apparaît différent de l'autre, parfois en progression, parfois moins assuré. L'échéance est là. Le spectacle a lieu : fin programmée.

Ces actions présentent donc des temporalités différentes qui présentent elles aussi une certaine hétérogénéité. Le temps « long » de l'année, le temps court d'un collectif réunissant tout ou partie du groupe comme la réalisation d'un film à l'occasion d'un salon, les temps divers des projets individuels des membres du groupe, un entretien d'embauche, un projet de formation qui se concrétise ... mais aussi un drame familial, une rupture conjugale... Ainsi les temporalités de l'action collective s'accordent-elles ou non aux temporalités individuelles. Ces dernières s'accordent mal parfois avec les temporalités de l'action des professionnel.le.s. Lorsque les difficultés se cumulent, que la résolution d'un problème en détermine d'autres.

Lorsqu'un individu cherche un emploi, il est pressé. Son foyer est fragilisé. Le terme des allocations chômage menace les individus et leurs familles d'une plus grande dégradation sociale. Les démarches auprès de l'institution (Pôle emploi) apparaissent comme longues et lentes pour l'individu alors que du côté de l'institution la réponse paraît plutôt rapide. La temporalité de la recherche d'emploi est paradoxale en fonction du point de vue adapté, de l'usager.e ou de l'institution. La recherche d'emploi est parcourue de cette temporalité paradoxale. Le(la) demandeur(euse) d'emploi doit être rapide, précis.e et efficace lorsqu'il(elle) répond à une annonce. L'employeur(euse) potentiel.le ne répond pas toujours ou, parfois, plusieurs mois après. Et que faire de cette promesse d'emploi à trois, six mois lorsque l'urgence est là ?

Pour d'autres, les difficultés à lever sont d'un autre ordre. Par exemple, les violences familiales génèrent des fragilités sociales et des destructions psychiques individuelles. Dans ce cas, la fréquentation du groupe peut durer plusieurs années, la personne peut utiliser inconsciemment le groupe pour se réparer psychiquement. C'est à ce point que les actions collectives d'insertion professionnelles et d'insertion sociale convergent dans des difficultés de séparation entre usager.e.s

et travailleurs(euses) sociaux(ales). Des « sas » progressifs se mettent en place, comme les associations ou les collectifs d'usager.e.s. Les travailleurs(euses) sociaux(ales) peuvent ainsi détenir la relation avec l'usager.e en même temps que celui-ci(elle) tisse d'autres relations avec des pairs.

Pour d'autres encore, l'inscription dans une action collective offre la possibilité d'une activité mettant à distance la question de l'emploi tandis que d'autres temporalités s'imposent. Une femme évoque ainsi son retour vers une action collective à la suite d'une formation.

« Je me suis orientée avec (l'animateur) dans les actions donc j'ai laissé le travail un peu de côté. Je savais aussi que je voulais faire un bébé, donc ça servait à rien que j'aille chercher un CDI. Je suis restée..., on a mis plein de choses en place. »

La question de l'après se pose en effet qui rejoint la question des temporalités. Lorsqu'entrée et sortie de l'action, du groupe sont le fait de l'individu (quelles qu'en soient les raisons), il n'y a donc ni début ni fin qui lui est imposée. Dans des actions réunissant un groupe autour d'un projet collectif dont la réalisation finalisée marquera la fin de l'action, l'individu.e se voit imposé.e la temporalité de celle-ci. Bien sûr il(elle) adhère en toute connaissance des conditions pourra-t-on dire. Mais 6 mois, 9 mois, 12 mois peut sembler constituer un temps long en l'absence de possibles projections quant à l'à-venir, lorsque sa propre temporalité s'inscrit dans la quotidienneté, le très court terme (finir la semaine, tenir jusqu'au versement des allocations).

Revenons à l'action RESSORT. Lorsque le spectacle a lieu, les séparations s'annoncent. Les rencontres à l'issue des représentations, à la sortie du livre, avec nous pour cette recherche-action sont autant d'occasions de revenir exprimer le plaisir ressenti, la mise en confiance, la réussite de ce qui paraissait incroyable au début du processus pour les participant.e.s... Et peut-être une dernière représentation, une fois encore serait-elle possible ? Mais il faut en terminer. Se pose alors la question de l'accompagnement. Nous avons rencontré les participant.e.s après que les représentations eurent lieu. L'émotion et les liens affectifs étaient palpables. Accroché.e.s à leurs histoires de vie, à ce moment suspendu, à cette aventure, nous n'avons pas trouvé judicieux de les maintenir dans cet événement extraordinaire auquel ils avaient participé. Le temps RESSORT était passé. Cette expérience a suscité des envies chez certain.e.s, ouvert des possibles dont ils/elles se saisissent. Pour d'autres, si elle a suscité de la transformation pendant la durée de l'action, la fin de celle-ci semble prendre la forme d'un retour douloureux en arrière. Dans des situations de forte vulnérabilité sociale mais aussi psychologique, l'articulation de diverses temporalités peut être difficile à tenir pour l'individu.

Enfin l'action collective s'inscrit dans des temporalités qui dépassent les temporalités collectives et individuelles des individu.e.s qui constituent le groupe dans le moment présent. La fluidité des

entrées et sorties, ces recompositions constantes du groupe n'effacent pas la mémoire de celui-ci. Si les professionnel.le.s peuvent être les dépositaires de cette mémoire pour avoir porté l'action dès ses débuts, ils(elles) partagent cette mémoire avec des usager.e.s, mémoire des transformations et créations du groupe (le nom, le logo), mais également des traces des ruptures liées aux vicissitudes de la vie d'un groupe... et plus loin du quartier. René Kaës nomme « synchronie d'arrière-fond »⁵⁵ cette temporalité des groupes.

⁵⁵ René Kaës, 2015, *Op. Cit.*, p. 109.

Temps de l'urgence

- Temporalité qui est celle des usager.e.s et qui s'impose aux professionnel.le.s
- Nécessité de poser des points de vigilance par rapport à celle-ci
- Une demande récurrente toujours inscrite dans l'urgence peut se/être déplacée dès lors que l'individu.e est inscrit.e dans un projet qui devient un espace de solidarité
- Ne pas se laisser assujettir à l'urgence quand la demande exprimée est avant tout une demande de reconnaissance

Temps du projet

- Peut aider à rompre avec un temps du quotidien et des difficultés
- Nécessite un aboutissement concret pour qu'il prenne sens tant pour l'utilisateur que pour les professionnel.le.s et plus loin l'institution

Temporalités de l'institution

- Temporalités définies par l'institution sont aussi des temps d'absence d'interlocuteurs(trices), absence d'accueil, de temps de rencontres...
- Comment anticiper, accompagner ces temps ?
- Temps de l'institution sont aussi des temps d'évaluation, des écrits... qui tendent à s'accroître.
- Temps de l'institution est contraint quand les objectifs en termes de participation, par exemple, supposent des temps longs. Quelle capacité des institutions à s'engager, gérer des temps longs (ex. temps du projet En associant les parents, tous les enfants peuvent réussir) ?
-

Contraintes et paradoxes

- Exigence institutionnel d'un temps « productif » : certains types d'accompagnement moins garants de cette « productivité » ? Nécessité du temps long dans l'accompagnement et donc il s'agirait d'évaluer les « résultats » sur un temps court.
- Exigences de rationalisation : quelle reconnaissance pour des temps qui apparaissent non productifs et néanmoins nécessaires comme la participation à des réunions partenariales, des manifestations organisées sur les quartiers...
- Manque de temps des professionnel.le.s, de l'institution qui vient rythmer le temps d'utilisateur.e.s qui eux/elles en ont et se voient imposer des temporalités qui les dépossèdent d'un pouvoir d'agir sur leur propre temps.

DE L'ACTION COLLECTIVE À L'ASSOCIATION

Justine Le Rouzic et Marie-Laure Déroff

Au fil des rencontres avec les groupes, la question de la constitution en association s'est imposée. Lors de l'une des premières rencontres au cours de laquelle les échanges étaient organisés séparément avec les professionnel.le.s et les usager.e.s, ces dernier.e.s, invité.e.s à évoquer leurs motivations, objectifs liés à leur présence sur l'action, engagent les échanges sur le projet de « l'association ». L'animateur du groupe nous a fait part d'un projet de constitution en association, projet autour duquel se sont regroupées quelques personnes inscrites dans l'action collective. Au moment de cette première rencontre avec les usager.e.s, le projet semble donc se concrétiser. Nous découvrons que l'association prend le même nom que l'action collective dont elle émane ce qui est source de confusion au cours de ces premiers échanges à la fois pour nous et les usager.e.s présents. Ainsi, tandis que les un.e.s évoquent ce qu'ils/elles viennent chercher/trouvent par leur présence dans l'action collective, d'autres nous parlent d'actions en projet du côté de l'association. Nous constatons alors qu'il n'y pas consensus autour du projet associatif. D'une part certain.e.s usager.e.s interrogent le bien fondé d'un tel projet et d'autre part, pour les personnes mobilisées autour de celui-ci les objectifs varient, semblent ne pas être stabilisés. Au cours de la recherche-action, des quiproquos apparaissent régulièrement dans le discours des usager.e.s et des professionnel.le.s. Nous sommes nous-mêmes prises dans cette confusion à certains moments. Nous ne savons plus de quoi nous parlons exactement, de l'action collective ou de l'association.

Dans le cadre de rencontres avec d'autres groupes, le terme d'association est mobilisé par un usager pour présenter le groupe : « *on est une asso pour les hommes* » (la non mixité étant une caractéristique initiale du groupe qui ne vaut plus au moment où nous les rencontrons). Il est alors repris par une autre personne : « *oui, mais on n'est pas une asso* ». Les usager.e.s relatent alors une période durant laquelle la présence de deux usager.e.s « moteurs » a engagé le groupe vers une plus grande autonomie dans la définition de projets, d'activités. Les professionnel.le.s sont alors considéré.e.s comme étant plus en retrait. Des désaccords entre les deux « leaders » quant aux moyens de financement à privilégier (subventions *versus* autofinancement) semblent avoir contribué à un repositionnement du groupe vis-à-vis des professionnel.le.s dont il est à nouveau attendu qu'ils/elles soient « moteurs ».

La question des associations a également pris place à travers la collaboration d'une association à des actions menées par les usager.e.s de l'un des groupes rencontrés. Cette association qui émane à l'origine d'une action collective développée sur un quartier prioritaire est jugée « plus avancée » (comparativement à l'association précédemment évoquée) par le travailleur social ayant

accompagné sa constitution, elle est aujourd'hui « *inscrite dans le territoire* ». Néanmoins une forme d'accompagnement perdure.

Ce que nous avons pu observer tant du point de vue de l'élaboration d'un projet associatif, que du fonctionnement de l'association constituée, a suscité un certain nombre d'interrogations quant à la fonction de ces associations pour les individu.e.s et plus loin un quartier, un territoire, mais aussi pour les institutions ; interrogations quant au rôle et à la place attribué.e/pris.e par les travailleurs sociaux dans ces associations.

Une expression de l'autonomie conquise ?

Le passage de l'action collective à l'association peut se poser en termes d'autonomie tant du point de vue du groupe que de l'individu.e. Les conditions dans lesquelles semble devoir s'opérer ce passage puis ce qui persiste de liens (de dépendance ?) avec les travailleurs(euses) sociaux(ales), et donc les dispositifs des politiques sociales dans lesquels sont ou ont été inscrites les personnes, interrogent le sens que les un.e.s et autres donnent à l'autonomie.

Delphine Chauffaut et Pauline Domingo nous rappellent que si les politiques sociales visent une amélioration du niveau de vie d'une partie de la population par redistribution et/ou une amélioration de la qualité de vie, sans redistribution financière directe, ces enjeux peuvent pour certaines s'accompagner d'une incitation « à un changement de comportement des bénéficiaires, proposant un modèle plus vertueux ou plus favorable. [...] C'est le cas, par exemple, du revenu de solidarité active (RSA) qui vise une réduction de la pauvreté et donc une amélioration des conditions de vie de ces bénéficiaires mais également une modification de leur comportement d'activité professionnelle.⁵⁶ »

Les politiques d'insertions, depuis le RMI formulent en effet des attentes en termes d'activation, d'autonomie. Ainsi l'article 42-4 de la loi 92-722 du 29 juillet 1992, relative au revenu minimum d'insertion, stipule l'établissement d'un contrat d'insertion entre l'allocataire et la commission locale d'insertion et définit les contenus de celui-ci en termes d'actions à proposer et dans lesquelles il est attendu que s'engage l'allocataire. Le dispositif RSA suit cette même logique d'activation :

« Art.L. 262-28.-Le bénéficiaire du revenu de solidarité active est tenu, lorsque, d'une part, les ressources du foyer sont inférieures au niveau du montant forfaitaire mentionné au 2° de l'article L. 262-2 et, d'autre part, qu'il est sans emploi ou ne tire de l'exercice d'une activité professionnelle que des revenus inférieurs à une limite fixée par décret, de rechercher un emploi, d'entreprendre les

⁵⁶ Delphine Chauffaut et Pauline Domingo, « Diversité des objectifs des politiques sociales et place des usager.e.s-citoyens dans leur évaluation », *Politiques sociales et familiales*, n° 110, 2012, p. 87

démarches nécessaires à la création de sa propre activité ou d'entreprendre les actions nécessaires à une meilleure insertion sociale ou professionnelle. »

Si « désormais, le fait de bénéficier de la solidarité collective doit s'échanger contre un comportement bien particulier : s'activer⁵⁷ », nous ne pouvons négliger le rapport que les publics visés entretiennent à cette injonction à l'autonomie, les représentations qu'ils en ont. Nicolas Duvoux dit à ce propos qu' « une distinction est à faire entre l'autonomie telle qu'elle est mise en forme institutionnellement et l'autonomie telle qu'elle est revendiquée par les personnes elles-mêmes. ⁵⁸ » Selon l'auteur la demande institutionnelle est aujourd'hui très floue, il y a « effacement de la règle collective devant la singularité des situations définies dans les interactions » tandis que « différentes stratégies d'autonomie [sont] mises en œuvre, dans ce cadre par les individus, par rapport à leur attente institutionnelle » qui se distinguent selon trois grandes modalités de relation à l'insertion : adhésion, négociation, refus. Le modèle de l'adhésion et de la négociation renvoient à des rapports à l'institution sur le mode de « l'autonomie intériorisée », [qui] est une réponse d'adhésion où l'allocataire anticipe l'attente formulée par le travailleur social pour éviter de se la voir imposée », et sur celui de « l'autonomie contrariée », [qui] est également une forme d'adhésion à la norme d'autonomie, mais celle-ci se trouve cette fois contredite par la situation des allocataires qui ne leur permet pas de concrétiser cette norme. ⁵⁹ ».

Faire la preuve : entre « autonomie intériorisée » et « autonomie contrariée »

Parmi les usager.e.s rencontré.e.s dans le cadre d'une action collective et mobilisé.e.s autour du projet d'association, certains s'attachent à préciser que la situation de chômage qu'ils(elles) connaissent dans le moment est une situation nouvelle, qu'ils(elles) ont toujours travaillé et ont de l'expérience dans différents domaines : leur situation d'usager.e n'est pas une fatalité, ils(elles) ont des capacités. Et de façon plus générale, ils(elles) ont tou.te.s un discours bien construit des raisons pour lesquelles ils(elles) se trouvent dans une telle situation :

« Moi je ne cherche pas de boulot pour le moment, j'attends d'être guérie, j'ai des soucis, c'est pour ça que je suis là, j'ai eu des soucis de santé, je travaille normalement »

« Après pour chercher du travail aussi. Mais moi, je savais que je n'avais besoin de personne. J'ai pas besoin... » (une femme à propos de sa fréquentation de l'action collective)

« J'ai toujours bossé, j'ai des expériences dans plein de trucs mais je me suis retrouvé au chômage et maintenant les patrons ils veulent tous des diplômés alors que je sais bosser moi »

⁵⁷ Isabelle Astier, *Les nouvelles règles du social*, 2007, PUF

⁵⁸ Nicolas Duvoux, « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales* 2012/1 (n° 169), p. 111

⁵⁹ *Ibidem*, p.112-113

En présentant la situation comme temporaire - il n'en a pas toujours été ainsi et il n'en sera pas toujours ainsi -, ils(elles) font valoir le fait d'être des individu.e.s autonomes et signifient leur refus d'un statut d'assisté.e. Si leur inscription dans une action collective témoigne d'un besoin de soutien (temporaire), là encore ils(elles) s'efforcent de témoigner d'une capacité à agir pour soi mais aussi pour autrui. Certain.e.s (notamment les plus actifs(ives) quant au projet d'association) opposent à leur expérience présente une situation passée et à laquelle ils identifient d'autres usager.e.s - « *on a été dans le même cas* » -, pour mieux affirmer leur capacité présente à aider les autres, les nouveaux. Ils(elles) « *donnent des tuyaux* » et font profiter les autres des informations dont ils(elles) disposent, de leur expérience.

« Il y a des gens qu'on ne connaît pas, qui arrivent, qu'on aide. »

« Il y en a qui arrivent, ils savent pas faire un C.V., se servir d'un ordi... Et nous qui savons faire, on les aide.

Ce positionnement dans le groupe, encouragé par les professionnel.le.s - « *tout le monde peut être ressource* » -, fait d'eux(elles) des usager.e.s actifs(ives).

Le passage à l'association semble donc pour certain.e.s venir confirmer, affirmer cette capacité à être acteur(trice) quand bien même les objectifs restent quelque peu flous et/ou la voie d'un consensus difficile à trouver. L'accord semble devoir se trouver autour de l'idée d'une participation à la vie du quartier... par le biais d'activités de soutien en direction de celles/ceux en besoin d'aide (la mise en place d'ateliers informatique a ainsi pu être évoquée) ... ou des actions visant à « *faire connaître le quartier* » c'est-à-dire se démarquer des images négatives (projet autour des peintres présenté lors du colloque *Pouvoir d'Agir* au Mac Orlan le 31 mars 2015). Par le projet d'association, ils(elles) s'inscrivent dans une forme d'autonomie et de participation que les usager.e.s savent être reconnues par l'institution.

« Pour devenir quelqu'un, il faut un boulot et quand on en a pas ça va au fur et à mesure vers l'enfermement, mais pour s'en sortir, c'est pas forcément un boulot qu'il faut »⁶⁰

Et si ce n'est pas « *forcément un boulot qu'il faut* », la mobilisation dans le cadre d'un projet associatif peut donc constituer une réponse négociée à l'injonction d'autonomie dont la preuve serait idéalement faite par l'insertion professionnelle. Pour certain.e.s usager.e.s de l'action collective par ailleurs engagé.e.s dans le projet d'association, cet investissement semble pouvoir composer avec un projet en termes d'insertion professionnelle qui se ferait le véritable aboutissement de leur parcours. Pour d'autres, parmi ceux et celles investi.e.s dans ce projet comme pour des membres de la seconde association, l'implication en tant que bénévole associatif serait

⁶⁰Extrait d'entretien : usager action insertion sociale

davantage du registre d'un statut négocié par rapport aux attentes de l'institution en termes d'insertion. L'association procure du statut (membre de, président de...) et permet de rester inscrit dans de l'accompagnement tout en exerçant une activité.

Les parcours dont témoignent certain.e.s les placent en « victimes » de leur situation. Ils(elles) ne contestent pas la norme de l'autonomie mais ne peuvent totalement y répondre sans en porter la responsabilité. Ce qui leur permet d'échapper à la stigmatisation de « l'assisté.e », d'autant plus qu'eux-mêmes(elles-mêmes) dénoncent certaines postures :

« Les gens ils se plaignent tout le temps, ils touchent le RSA et ils se plaignent mais ils font rien aussi, ils ont qu'à se bouger »

Ainsi témoignent-ils(elles) là aussi de leur adhésion à la norme, dénonçant ceux et celles qui paraissent résister, refuser la norme d'autonomie. Et dans ces logiques d'adhésion, l'autonomie dont il s'agit d'attester s'arrange du maintien d'un accompagnement par les travailleurs(euses) sociaux(ales).

« C'est sûr que l'animateur nous lâche pas »

« On y serait jamais arrivés sans lui »

Nous pourrions alors trop vite conclure à un simulacre d'autonomie auquel chacun.e, usager.e comme professionnel.le, contribuerait lorsque qu'une projection dans de l'insertion professionnelle est mise à mal pour des raisons aussi diverses que le sont les parcours mais aussi en raison d'un contexte économique sur lequel les acteurs(trices) n'ont pas de prise. En effet l'intervention dans le projet comme le maintien d'un accompagnement relativisent la « mobilisation citoyenne ». Serait-ce alors une autonomie sous assistance ? Une manière détournée de faire de l'activité à défaut d'emplois ? Ces questions ne sont pas bêtement provocatrices. Elles se posent. Mais dans une version plus optimiste, ces associations n'ont-elles pas une réelle fonction dans des parcours qui ne trouvent pas là leur fin mais plutôt de nouvelles ressources ?

Questions de temporalités dans les parcours individuels

L'engagement dans un projet d'association tel que nous avons pu l'observer ne marque pas nécessairement la fin d'une inscription dans une action collective. C'est le cas notamment pour ces usager.e.s qui tout en se maintenant dans une action collective développée sur un quartier prioritaire, s'organisent en association ... association prenant le nom de l'action collective. Pour d'autres, c'est la fin programmée d'une action collective qui a pu susciter la constitution de l'association. Nous l'avons évoqué précédemment, dans l'un et l'autre cas il y a intervention du travailleur social animant l'action collective dont l'association découle. Ainsi une relation est

maintenue avec le professionnel mais s'opère néanmoins une prise de distance à l'institution. Nous pourrions y voir une manière de bénéficier de l'intervention sociale sans la contrainte vécue – ou moindre – et les effets de stigmatisation que certain.e.s peuvent associer à une inscription dans des dispositifs des politiques sociales. De plus, l'inscription dans cette forme de collectif pourrait constituer une suite dans un parcours d'insertion, un relais entre l'inscription dans de l'action collective portée institutionnellement et l'insertion professionnelle. C'est aussi là, le lieu de mobilisation de compétences et d'apprentissages qui permettent d'avancer de manière plus individuelle vers un projet professionnel ou autre. C'est un autre chemin vers de l'émancipation par rapport à l'institution, et n'est-ce pas l'objectif des parcours d'insertion ? L'adhésion à l'association témoigne d'une volonté à être acteur – pour soi, dans un quartier... - et de son inscription dans des projets. L'adhésion à une association offre une reconnaissance toute particulière aux membres : quelle que soit l'association, son activité, ses membres, ses raisons d'exister, elle crée de l'utilité sociale pour les individu.e.s comme citoyen.ne.s actifs(ives) de la cité. Or, ce sont bien les questions de projets et d'activité qui sont en jeu dans les parcours d'insertion. On peut alors penser l'association comme étape d'un parcours d'insertion dans lequel l'action collective ne s'avèrerait pas ou plus pertinente pour l'individu.e.

Reste néanmoins la question du rôle des professionnel.le.s. Leur intervention dans le cadre d'une association résulte-t-elle d'une demande exprimée par les membres de l'association ou traduirait-elle une difficulté à « lâcher prise » lorsque ces associations sont aussi l'expression attendue de la participation citoyenne dans le cadre de la politique de la ville⁶¹.

Rôle des professionnel.le.s

- **Question de leadership**

« Pour qu'un groupe fonctionne bien, il faut un minimum imposer quelque chose un moment donné »

Ce qui est ici exprimé par un usager renvoie à ce que nous avons précédemment évoqué du rôle des professionnel.le.s dont il est attendu qu'ils(elles) définissent un « cadre » (Partie 2). Dans le cas des associations ici considérées, nous ne pouvons négliger qu'elles émanent d'actions collectives dans le cadre desquelles le.s professionnel.le.s sont ceux et celles qui garantissent du lien, régulent, arbitrent si nécessaire. David Levaufre évoque ces diverses facettes du rôle à tenir (Partie 1). Si certaines dimensions du rôle peuvent être privilégiées selon les professionnel.le.s en charge de

⁶¹ Dans le Guide pratique portant sur la politique de la ville et les associations, il est ainsi affirmé : « Avec d'autres partenaires, elles contribuent à renforcer le tissu social et à créer les conditions pour les habitants des quartiers d'une vie normale. Leur présence dans les quartiers est un enjeu et un défi pour la démocratie. » *La Politique de la ville et les associations. Guide pratique*, Les éditions de la DIV, 2014, p.4

l'animation d'une action collective, ceux-ci(elles-ci) répondent aussi à des attentes des usager.e.s. La prise de rôle s'inscrit dans une dynamique, usager.e.s et professionnel.le.s interagissent dans cette définition. Or le passage de l'action collective à l'association suppose un déplacement dans les rôles à tenir.

Ce basculement de l'action collective à l'association peut parfois échouer. Une telle expérience nous a été rapportée. Les raisons identifiées par les acteurs(trices) concerné.e.s soulèvent les difficultés de la constitution d'un collectif quant à cette redistribution des rôles au sein d'un groupe préexistant à l'association. Les membres du groupe évoquent une prise de pouvoir, des conflits difficiles à surmonter. Ils(elles) disent avoir été « *oppressés dans cette situation de pouvoir, avec de la confrontation et des critiques* ». Un professionnel explique qu'il y a eu un « *phénomène de leadership et à un moment donnée ça a explosé, il y a eu des sorties. C'est les conflits avec le leader en prise de pouvoir qui a fait rater l'envol* » Face à ce type de situation, le professionnel accompagnant le groupe dans son projet se trouve aisément désigné comme médiateur, ne faisant alors que reprendre un rôle qui dans le cadre de l'action collective lui revient.

Jean-Marc Stébé⁶² explique qu'il existe deux manières de concevoir la médiation, la médiation tacite et la médiation formelle et c'est à partir du critère de reconnaissance qu'on les différencie. Dans une activité médiatrice formelle, les acteurs(trices) reconnaissent leurs rôles respectifs de médiateur(trice) et de médié.e tandis que dans de la médiation tacite, il n'y a pas de reconnaissance des rôles, pas de désignation du médiateur(trice), l'activité s'opère de façon spontanée. Dans les actions collectives portées institutionnellement, les animateurs(trices) sont des médiateurs(trices) formel.le.s, que l'auteur appelle « médiateurs - experts ». Avec cette configuration, la gestion des conflits, la régulation de la parole, etc. sont remis au(à la) médiateur(trice) qui est reconnu.e par tou.te.s. Or dans cette tentative de passage de l'action collective à l'association, l'un des membres est perçu comme ayant tenté de « *prendre la place des professionnels* » dès lors qu'il a tenté de définir des orientations, générant des conflits qui n'ont pu trouver à se résoudre à travers une médiation tacite. Le groupe s'en remet alors à la médiation formelle du professionnel.

Le fait que les vellétés d'un membre du groupe à être moteur, force de propositions puissent rencontrer quelques résistances peut résulter des conditions dans lesquelles émergent ces projets associatifs. Dans le cadre de l'action collective, le(la) professionnel.le est dans sa fonction quand il(elle) définit les orientations possibles, « cadre » pour reprendre les termes d'usager.e.s. Dès lors qu'il y a tentative de passage à une association, l'usager.e qui se fait force de proposition est vite perçu.e comme celui(elle) qui veut imposer. Or le changement de cadre, par lequel les usager.e.s s'émancipent de l'institution, peut renforcer la volonté d'une totale égalisation des relations et des

⁶² Fathi Ben Mrad, Hervé Marchal et Jean Marc Stébé (Sous la direction), *Penser la médiation*, Paris, L'Harmattan, 2008.

positions. Il va s'agir de décider par et pour soi, à l'échelle collective. Et lorsque le conflit, les difficultés surviennent trop vite, si quelqu'un doit réguler, décider, alors ce(cette) professionnel.le toujours présent.e et à qui l'on reconnaît les compétences, n'est-il(elle) pas celui(celle) qui s'impose dans le rôle de médiateur(trice) ?

- **Ressources et compétences**

Les réseaux relationnels, le fait de pouvoir identifier les « bon.ne.s » interlocuteurs(trices), maîtriser les procédures liées aux demandes de subventions... sont autant de ressources et de compétences représentant un réel enjeu dans le développement des associations, les démarches de projets. Ces ressources comme ces compétences peuvent bien sûr s'acquérir. Il est néanmoins plus aisé d'engager des projets associatifs lorsqu'elles préexistent au projet. Le/la professionnel.le constitue de ce point de vue une ressource non négligeable dans le cadre de projets associatifs. Prenons l'exemple de l'une des associations rencontrées. Les compétences de l'association sont tournées vers la vidéo, la cuisine et la pêche. L'idée est de couvrir des événements d'un point de vue multimédia et/ou de développer un service traiteur. Pour que l'activité de l'association fonctionne, il est indispensable d'avoir des contacts avec les acteurs du territoire qui organisent des événements sur lesquels l'association peut se positionner. L'association est hébergée par un centre social par le biais duquel elle peut se positionner sur des « marchés ». Un professionnel rappelle à ce propos que *« c'est la vocation des centres sociaux de faire le pallier dans la création, les débuts d'une initiative »*. Les professionnels soulignent que, sur *« plusieurs exemples, il y a toujours eu une structure, une personne ressource pour aider l'initiative »*. En mobilisant un réseau relationnel et sa connaissance des projets dont peuvent se saisir les associations, le professionnel « ressource » pour l'association ne ferait donc que son travail.

De même l'accompagnement de la constitution d'une association sur des aspects administratifs, légaux ou encore gestionnaires peut être considéré comme relevant de la mission de certains intervenants sociaux, et notamment dans le cadre de la politique de la ville. Certain.e.s membres de l'association en cours de constitution témoignent des difficultés auxquelles il leur semble difficile de faire face seul.e.s. Pour eux(elles), les prises de contacts sont particulièrement fragilisantes, en effet, ils(elles) nous expliquent de leur savoir-faire pour se présenter, exposer l'objet de leur appel ou visite, et ont du mal à prendre des engagements d'eux-mêmes(elles-mêmes), ont peur de l'erreur. La présence d'un.e professionnel.le peut alors être rassurante lors de premières démarches.

« Si on fait une bêtise, il y a toujours un pro pour la rattraper ou l'arrêter au bon moment »

La crainte de ne pas disposer des bonnes informations est également évoquée. Enfin, la question de l'argent est celle qui paraît la plus anxiogène.

« On ne rigole pas avec l'argent, pour l'argent il faut vraiment qu'il y ai des pros derrière ! »

Il s'agit alors de mobiliser des compétences que les membres de l'association auraient à acquérir. Cependant, au-delà de la présence dans un lieu facilitant ces mises en relation, de l'accompagnement du projet dans ses premières phases, les professionnel.le.s se maintiennent sur les associations et y jouent un rôle qui peut être déterminant.

Prenons le cas de cette association qui après 5 ans d'existence se trouve encore largement épaulée par un travailleur social s'agissant notamment des questions de subventions, de prêt de matériel, de trésorerie.... L'association comme toute association a pourtant son président, son vice-président, son trésorier, etc. Néanmoins, les professionnel.le.s ne pensent pas qu'il s'agit d'accompagnement dans ce cadre, *« on est dans un autre positionnement »*, se définissant plutôt comme des garants, des facilitateurs. Manière de minimiser un rôle qui apparaît devoir être bien plus central.

De l'action collective à l'association : sur quelle initiative ?

Certain.e.s travailleurs(euses) sociaux(ales) accompagnant les associations ici considérés disent ne *« pas forcément [être] des initiateurs mais des collaborateurs, des associés, des participants »*. Si le dernier terme peut faire référence à un statut de membre, le terme de collaborateur comme celui d'associé renvoient au monde professionnel et dans tous les cas ils n'excluent pas le fait de pouvoir être au nombre des initiateurs(trices) du projet associatif.

Les associations dont il est ici question émanent d'une action collective. Comment le passage s'est-il alors opéré ? Qui est initialement porteur du projet ? L'une des associations s'est présentée comme « solution » dans un contexte où l'action collective dans laquelle étaient inscrits les usagers n'était pas reconduite. Cette action collective est née d'un constat sur un quartier prioritaire : l'absence d'action en direction des hommes isolés bénéficiaires du RSA. À partir de ce constat a été formulée la proposition de créer un groupe autour de différentes activités, notamment le multimédia. Au moment où les financements n'ont pu être renouvelés pour reconduire l'action, les usagers ont manifesté une volonté forte de continuer à se réunir autour d'intérêts communs. Ce qui aboutira à la constitution d'une association accompagnée par l'animateur en charge de l'action collective. Il s'agit alors d'une réponse aux limites institutionnelles. La forme associative offre les moyens de faire perdurer certaines activités via des subventions mais aussi, peut-être, la possibilité de maintenir de l'accompagnement social plus à distance des contraintes institutionnelles.

La seconde association est issue elle aussi d'une action collective et prend forme dans la période où nous rencontrons les groupes. Il est ici plus difficile d'identifier ce qui a motivé ce passage. S'agissant de cette association (qui rappelons le prend le nom de l'action collective), si l'on s'en tient aux discours des professionnel.le.s quand à ce qui peut motiver une telle bascule, l'argument

est celui d'intérêts communs autour d'un objet, d'un projet. Or, lors des premiers entretiens menés dans le cadre de la recherche-action, lorsque les usager.e.s, membres de cette nouvelle association, évoquent les objectifs, le projet de l'association, tandis que nous interrogeons leurs expériences de l'action collective, des désaccords se manifestent sur la raison même de l'existence de l'association. En effet, lorsque certain.e.s évoquent un projet en continuité avec le travail fait dans l'action collective en termes de soutien, d'aide à apporter, « *en prenant plus de temps pour écouter et aider les personnes* », d'autres réagissent : « *on peut pas régler les problèmes de tout le monde, on n'est pas des assistantes sociales* ». Il est alors question d'un projet d'atelier informatique qui ne pourra voir le jour en raison, notamment, de l'indisponibilité des lieux pressentis suite à des dégradations. D'autres projets seront évoqués par la suite, notamment celui d'une formation aux premiers secours, activité qui s'est finalement déroulée dans le cadre de l'action collective. Au cours de cette même rencontre, un usager interroge l'intérêt du passage à l'association : « *c'est faire une asso pour faire un asso, ça n'a pas d'intérêt c'est juste continuer de faire ce qu'on fait ici, c'est le serpent qui se mord la queue* ». La question est alors la suivante : sur quelle demande exprimée par les usager.e.s se fait la proposition ? Est-ce une réponse à une aspiration exprimée à une autonomie qui trouverait ses limites dans les activités mises en œuvre dans le cadre de l'action collective ? Une manière de maintenir un accompagnement qui s'épuise dans le cadre institutionnel ? Un « dispositif » alternatif donc ? Ou encore, une visibilité donnée aux effets de l'action collective ? En effet les professionnel.le.s du territoire s'accordent sur le fait qu'il n'y a que peu d'associations d'usager.e.s : « *c'est vrai que c'est rare, moi celles que je connais je peux les compter sur les doigts d'une main !* ».

Nous pouvons penser que la part prise par les travailleurs(euses) sociaux(ales) dans l'émergence du projet et sa concrétisation n'est pas sans effet sur ce qui semble devoir se maintenir en termes d'accompagnement, d'intervention auprès de ces associations. Les professionnel.le.s seraient-ils(elles) alors contraint.e.s de maintenir leur engagement, piégé.e.s pourrait-on dire par leur initiative première ? Ou peuvent-ils(elles) y trouver un intérêt ?

Intérêts des professionnel.le.s...

La constitution en associations peut participer d'une réponse aux objectifs qui sont posés aux travailleurs(euses) sociaux(ales). Les notions de participation, citoyenneté, pouvoir d'agir et autonomie sont des termes bien ancrés dans le vocabulaire de l'intervention sociale et se présentent comme des objectifs de l'accompagnement social. Les associations se feraient l'expression de la réussite de cette action. Si la contrepartie que représente cet investissement auprès des associations peut être lourde et peu reconnue, le développement et la pérennité d'une association émanant d'une action collective peut donner du sens à l'activité de professionnel.le.s souvent questionné.e.s quant

aux bénéfiques de leur action pour les publics visés. L'échelle collective donnerait de la visibilité au travail mené et parfois invisible ou difficilement perceptible à l'échelle individuelle. Bien sûr nous ne pouvons négliger la part du don-contre don qui prend place ici (Partie 3).

La question reste posée quant au sens du maintien de l'intervention du(de la) travailleur(euse) social.e auprès de l'association. S'il(elle) témoigne d'un souci pour les personnes, sa présence relativise la « mobilisation citoyenne », « l'autonomie ». Cette question du sens de la présence du(de la) travailleur(euse) social.e s'est imposée à nous dans le cadre d'une rencontre avec une association.

Rendez-vous était pris avec les membres de l'association dont nous avons sollicité à la fois la présence à l'occasion de la journée d'échanges et de rencontres organisée dans le cadre de la recherche-action et comme prestataire du côté du service traiteur pour cette même journée. Nous nous rendons à leur réunion hebdomadaire. À notre arrivée nous découvrons la présence de membres de l'association nouvellement constituée... et de l'animateur de l'action collective dont est issue cette dernière. Nous comprenons très vite que les membres de cette nouvelle association ont souhaité rencontrer la première en vue d'un projet d'animation dans le quartier. Ils(elles) sollicitent leur aide à différents niveaux, notamment pour du prêt de matériel mais viennent aussi chercher conseil auprès de plus expérimentés. Cette rencontre doit-elle se faire en présence du travailleur social ? Lorsque la question de leur prestation est abordée, une question financière se pose : le paiement se fait après prestation. Le trésorier fait part de l'absence de fonds permettant d'envisager l'avance de frais pour l'achat des produits. Le professionnel intervient alors pour expliquer qu'il est possible de demander l'avance au centre social puis de rembourser plus tard... et conclue : « *je verrai ça* ». Il ne s'agit pas ici de pointer des responsabilités, elles ne sont pas univoques. Nous pouvons en effet supposer que chacun prend la voie d'une certaine facilité, l'un considérant peu coûteux de « voir cela » tandis que les autres ne font que s'accorder sur le bien-fondé et l'efficacité d'une division du travail. Oui, mais le travailleur est-il un membre de l'association ? Et s'il l'est, est-il présent à ce moment à ce titre ?

Parole d'utilisateur : « tant que je peux participer à l'action ou donner un coup de mains (au centre social), je le fais. Sinon, je quitte... »

L'après action collective, ce n'est pas la même chose selon qu'on soit sur une action stable dans le temps ou une action qui a une fin prévue :

<p>Action avec une fin prévue <i>(En associant leurs parents tous les enfants peuvent réussir, Ressorts, etc.)</i></p>	<p>Action stable dans le temps <i>(CKRSA, TRAM, Breizh Boulic, etc.)</i></p>
<ul style="list-style-type: none"> - Qu'est-ce qui se passe une fois que l'action s'arrête ? Les personnes sont confrontées à un vide après avoir obtenu une forte reconnaissance ou une forme d'accomplissement rapide, voire presque brutal ou inattendu au départ. - Comment doit-on travailler sur l'après ? Dès la réflexion sur le projet ou le démarrage de l'action collective ? - Importance d'aider les personnes à trouver des relais avant la fin de l'action. Comme par exemple faire du bénévolat, intégrer une autre action ou un conseil d'administration, etc. - Certaines personnes se sentent seules après l'action même si elles ont trouvé des relais. Les professionnels doivent préparer l'après avec les personnes, mais la gestion de ce moment fera appel à leurs ressources ou leurs carences propres. - L'action prend fin pour tous les participants en même temps. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les motifs d'arrêt sur ce type d'actions ne sont pas les mêmes. Ils peuvent être à l'initiative du financeur ou des porteurs du projet, ou de la personne bénéficiaire. - La personne bénéficiaire peut arrêter : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pour une recherche d'emploi qui a abouti, ▪ Un déménagement, ▪ Des problèmes de santé ou personnels, ▪ Parce qu'elle ne se retrouve plus dans l'action. - L'action continue quand même d'exister une fois que le bénéficiaire a décidé d'arrêter.

Réflexions générales formulées par le groupe :

- Le lieu de l'action peut-il influencer sur l'après pour les bénéficiaires ? Oui mais pas forcément. On a beau passer le relais et le préparer, cela ne garantit pas non plus un ancrage affectif fiable. C'est quand même intéressant d'adosser l'action à un équipement de type centre social, car cela permet d'établir des passerelles directement sur le volet lien social /vie de quartier mais dans une optique plutôt citoyenne que bénéficiaire de l'aide sociale.
- Les enjeux de fin et d'après sont très différents du fait des types d'actions collectives.
- Interrogation sur le sentiment de vide ou de manque après l'action collective. Ce sentiment est réel, il peut s'avérer destructeur pour les personnes dans l'immédiateté de l'après-action. Pourtant, d'un point de vue identitaire, l'action en elle-même et le sentiment d'accomplissement qui en découle peuvent constituer un point d'ancrage vers lequel la personne va revenir une fois qu'elle aura dépassé cette période. De la même façon, le fait d'arriver à dépasser ce vide ou ce manque est aussi un enjeu de construction. Le manque permet de capitaliser l'expérience.
- L'action collective peut servir de ressort, de rampe de lancement vers autre chose. La personne bénéficiaire y va, s'investit, et s'arrête. Elle peut ensuite aller vers autre chose, dans une démarche citoyenne simplement ou continuer dans son parcours d'insertion.
- La question du vide, que l'on a associé à l'après peut aussi se produire dans le courant de l'action. Parole de bénéficiaire : « quand je rentrais le soir, après avoir passé la journée avec les autres, je me retrouvais à nouveau seul, confronté à moi-même, comme avant. »
- Préparer l'après action, c'est en partie aider les bénéficiaires à s'exprimer sur là où ils en sont, ce qu'ils vivent, ce dont ils ont besoin pour la suite.
- L'action collective permet de faire évoluer les représentations de l'autre, mais aussi de soi-même.
- La question de l'après action collective se pose aussi pour les professionnel(le)s. Elle se pose différemment pour une action dont la fin est prévue ou pour une action qui se poursuit dans le temps. Elle semble plus simple à appréhender dans le premier cas, car l'arrêt est prévu. Dans le second, il peut y avoir un enjeu de culpabilité. Par exemple, est ce que l'action survit si le professionnel qui la porte s'arrête ?
- Dans le cas où c'est le professionnel qui a du mal à quitter l'action collective, qu'est-ce que ça vient dire se son positionnement ? Cela pose la question de la casquette qu'on abandonne, et de la part de soi qu'on met sur la table. Fort débat sur cette question de casquette. Le professionnel à priori n'abandonne pas sa casquette de professionnel. Il la garde bien et intervient en tant que tel, mais dans un autre contexte. D'ailleurs, les bénéficiaires ne demandent pas aux professionnels de venir en tant que personnes uniquement.
- L'après-action peut aussi être dans le montage d'un projet associatif. Il faut pour cela que l'initiative provienne du groupe et que là aussi les personnes soient accompagnées pour éviter l'usure et l'insécurité, qui peuvent dans ce cas venir prendre la place de la convivialité et du plaisir à venir sur l'action.
- Pour les professionnels là encore, fin d'action signifie aussi évaluation. La question de l'évaluation est désormais ancrée dans notre culture nos pratiques. L'évaluation peut aussi bien intervenir à la fin d'une action comme aux différentes étapes de son renouvellement. Il n'y a pas de réel échange sur cette question.

Pour conclure, nous nous posons la question suivante : faut-il qu'il y ait toujours un après à l'action collective ?

- Tout dépend de la personne, du groupe, et du type d'action.
- Concernant les actions dites stables dans le temps, « *il faut pouvoir y rester tant qu'on s'y sent bien, qu'on y trouve ce qu'on cherche, et pouvoir quitter après.* » (parole de bénéficiaire)
- L'action collective est un outil, il n'est pas le seul ni toujours le bon levier à actionner en termes d'accompagnement social. Il est complémentaire de l'accompagnement individuel.

Trois questions orientent les échanges :

- Faut-il accompagner et comment ? Quelle place pour les travailleurs sociaux ?

Il est rappelé que les centres sociaux ont vocation à accompagner la création d'associations. C'est un « support ».

Il importe qu'existe une envie, une potentialité mais il faut être attentif au contexte et à l'objectif du projet associatif.

L'accompagnement est nécessaire du point de vue des usager.e.s lorsque « on a envie de faire des choses ensemble mais face à la contrainte institutionnelle, on a besoin d'un coup de pouce ».

Les professionnels se définissent comme « associés », « participants », « facilitateurs »

Leur présence pose néanmoins la question de l'autonomie. La création est une expression de l'autonomie et si l'action collective peut constituer un point d'appui dont il s'agirait de profiter en termes dynamique collective pour ouvrir des portes qui restent fermées sans cela. Cependant le constat est fait sur différents cas de la présence d'une structure ou d'une personne ressource (pro) pour porter le projet. Il s'agirait alors de s'émanciper par rapport à l'institution sans que l'on puisse parler d'autonomie.

- Est-ce une finalité des actions collectives ? (et dans ce cas comme signe de réussite de l'action des professionnel.le.s ?)

Le passage à un autre type de collectif que le groupe constitué dans le cadre de l'action collective peut répondre aux limites de celle-ci qui, pour certains, ne présenterait plus de plus-value à un moment donné.

Répondrait aussi à un besoin des professionnel.le.s, « cela fait du bien » : l'association comme expression des bénéfices de leurs actions ?

Ce passage à l'association n'est pas (ne doit pas ?) être une finalité.

Notons enfin que l'association n'apparaît pas pour tous être la solution, notamment comme réponse à ce qui est vécu de contraintes dans le cadre d'actions portés par les institutions, jugeant que « c'est aussi se fermer de se constituer en association »

EN GUISE DE CONCLUSION

Les actions collectives à partir desquelles a été mené ce travail sont diverses dans leurs objectifs, leurs mises en œuvres, les personnes qui s'y inscrivent, les modalités selon lesquelles elles y entrent, les professionnel.le.s présent.e.s... et les dynamiques propres à chaque groupe le sont tout autant. Néanmoins, des points de convergence existent dans ce qu'usager.e.s et professionnel.le.s ont relaté, questionné. Nous avons tenté ici d'en rendre compte et au-delà de cette restitution descriptive des faits, nous nous sommes attachées à comprendre les processus en jeu dans la mise en œuvre d'une action collective, comprendre ce qui fait l'adhésion comme la résistance à ce mode d'accompagnement, les enjeux en termes de transformation de la situation des usager.e.s mais aussi des pratiques des professionnel.le.s. Ce qui nous a conduit au-delà de l'action collective, du côté d'un après prenant la forme d'associations de quartier.

Conclure et donc tenter une synthèse des enseignements à retirer de cette recherche-action, ce n'est pas ici dire ce qu'il s'agirait de faire autrement et « mieux » que ce qui est fait. Notre propos doit pouvoir nourrir une réflexion engagée par les différents partenaires. L'apport premier de ce travail est de favoriser, donner le temps de ce pas de côté qui aide à mieux voir ce qu'on ne voit plus à force d'habitude. La journée organisée le 9 juin 2015 a participé aux temps de réflexion et espaces d'échanges proposés dans le cadre de cette recherche-action. Le thème de la journée et les questions mises en discussion ont manifestement fait écho aux préoccupations de nombre de professionnel.le.s et bénévoles de l'intervention sociale. Cette journée, pour laquelle l'invitation a été lancée à l'ensemble des partenaires du territoire, a en effet réuni quelques 80 personnes, parmi lesquelles des travailleurs(euses) sociaux(ales) et des cadres des services d'action sociale des collectivités et du secteur associatif, des bénévoles du mouvement associatif, des usager.e.s des actions collectives ou encore des étudiant.e.s. Si l'action collective ne constitue pas une nouvelle modalité d'action du travail social, elle semble être fortement réinvestie tandis que (de longue date) l'action des travailleurs(euses) sociaux(ales) est interrogée, semble confrontée à des impasses ; mais aussi dans un contexte de forte tension en matière de financements publics.

Au moment où nous finalisons ce document, est présenté le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social⁶³ faisant suite aux Etats généraux du travail social. Marisol Touraine, Ministre des Affaires Sociales, de la Santé et des Droits des femmes, et Ségolène Neuville, Secrétaire d'État chargée des Personnes handicapées et de la Lutte contre l'exclusion, y rappellent « l'intérêt d'une articulation de l'accompagnement individuel avec l'action collective, [...] mis en évidence depuis de nombreuses années » et précisé dans le cadre de la loi de 2002⁶⁴, et soulignent à nouveau « les limites d'une approche strictement individuelle » et « l'exigence de reconfiguration de l'action sociale et du travail social ». Les orientations définies dans ce Plan d'action précisent cette reconfiguration en invitant à « une mise en cohérence des politiques et des pratiques sociales dans une perspective de développement social » qui « consiste à mobiliser et à agir sur l'environnement général afin qu'il devienne plus « inclusif » et porteur de solidarités de proximité. ⁶⁵» Une définition du développement social, se voulant plus précise, est proposée :

« Le développement social consiste à **agir sur l'environnement** des personnes afin de leur permettre de retrouver le chemin de l'autonomie. Elle **suppose la mise en synergie des politiques sociales avec l'ensemble des politiques publiques qui y concourent** : emploi, formation, logement, transports...

Toutes ces ressources sont indispensables pour « reconnecter » l'individu à la société, et lui permettre d'exercer pleinement sa citoyenneté.

Sous l'impulsion des élus, c'est un mouvement qui articule les dimensions sociales, écono-miques, culturelles, environnementales en vue d'accroître le bien-être et la responsabilité d'une société. C'est une **stratégie politique sur un territoire à laquelle contribuent les travailleurs sociaux au même titre que d'autres acteurs du territoire.** ⁶⁶»

En 2005, dans un rapport d'étude portant sur le développement social local, les auteurs rappelaient que « la notion de développement qui figure, peu ou prou, dans la formulation de toutes les politiques lancées depuis le milieu des années 1970 » réfère à « **un processus volontaire** et non pas une collection de procédures plus ou moins bien coordonnées en un modèle. [...] Ce processus repose sur **la valorisation des forces endogènes** d'un territoire par leur mise en réseau capable de les diversifier et de les enrichir. Il ne peut être impulsé de l'extérieur. Ces potentialités d'un espace se mesurent moins en terme quantitatif que qualitatif, à savoir leur capacité d'être mises en synergie

⁶³ Etats généraux du travail social (EGTS) - Plan d'action en faveur du travail social et du développement social. Conseil des ministres du 21/10/2015

http://www.social-sante.gouv.fr/IMG/pdf/Plan_d_action_EGTS_maquette_20102015_WEB.pdf

⁶⁴ Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale

⁶⁵ Etats généraux du travail social (EGTS), *op. cité*, p. 9 et 16

⁶⁶ *Ibidem*, p. 42

pour enclencher **une dynamique de projet global, dynamique auto-entretenu** (sustainable) susceptible d'entraîner, par imitation et diffusion, d'autres agencements productifs. ⁶⁷»

Les préconisations du Plan d'action évoqué précédemment visent la mise en œuvre d'une démarche intégrée reposant sur la mobilisation de l'ensemble des acteurs d'un territoire et semblent ainsi devoir s'accorder avec cette définition du développement. Si la participation des personnes accompagnées est une nouvelle fois affirmée comme condition centrale d'une rénovation de l'action sociale, un ensemble de mesures est proposé qui participe à la promotion du développement social, d'une approche intégrée supposant la mise en réseau, le partage, l'articulation entre l'ensemble des acteurs et visant la simplification des politiques publiques⁶⁸.

Dans une perspective de développement social, à l'issue de la recherche-action **3 axes de réflexion nous semblent à travailler** pour mieux affirmer et développer ce qui d'ores et déjà se révèle être bénéfique à l'action des professionnel.le.s et à l'accompagnement des usager.e.s :

✓ **L'engagement des professionnel.le.s : responsabilités de l'institution**

Le Plan d'action en faveur du travail social et du développement social précise qu'« il est également important de mieux appuyer les formes de travail social qui développent la capacité d'expression et d'action collective des personnes.⁶⁹ » **L'inscription dans des actions collectives** orientées vers l'insertion professionnelle **suscite aujourd'hui des interrogations, des doutes chez certain.e.s travailleurs(euses) sociaux(ales)**, notamment les assistantes sociales des CDAS, quant à leur place, leurs compétences. Ceux-ci pourraient sans doute en partie être levés par un appui mieux affirmé de la part de l'institution. La question des temporalités est ici centrale : les difficultés à se positionner résultent en partie de la discontinuité de la présence dans les groupes. Pour ce faire, il s'agit de mieux reconnaître et légitimer la participation à ces actions collectives :

« Pour rendre possible un travail social recentré sur l'accompagnement individuel et collectif en capacité de contribuer aux dynamiques de développement social, il est indispensable que les employeurs légitiment et

⁶⁷ Claude Jacquier, Dominique Mansanti, *Le développement social local. Les acteurs, les outils, les métiers. Tome 2*, CERAT – Pôle villes et solidarités Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, Dossier d'étude n°70, CNAF, juillet 2005, p.8 https://www.caf.fr/sites/default/files/cnaf/Documents/Dser/dossier_etudes/dossier_70_-_developpement_social_tome_2.pdf

⁶⁸ Dans l'AXE II du Plan d'action, « Promouvoir le développement social pour simplifier les politiques publiques et les organisations », différentes orientations sont définies, déclinées en actions : Inscrire le développement social au cœur des politiques territoriales / Favoriser les formations interinstitutionnelles et pluriprofessionnelles / Former les élus, les cadres et dirigeants du secteur public au développement social et à la compréhension du travail social / Reconnaître dans une charte des employeurs publics et privés les évolutions nécessaires des pratiques professionnelles, en particulier pour développer le travail en réseau et l'analyse des pratiques / Sécuriser et outiller le partage d'information / Élaborer un plan numérique pour le travail social / Favoriser l'innovation privée-publique

⁶⁹ Etats généraux du travail social (EGTS), *op. cité*, p. 20

développent notamment les **pratiques de travail en réseau entre intervenants sociaux et l'analyse des pratiques.**⁷⁰»

Cette dernière dimension ne peut en effet être négligée face à la diversité des cultures professionnelles et institutionnelles. L'engagement sur d'autres formes d'accompagnement que l'accompagnement individuel peut s'avérer insécurisant pour des professionnel.le.s dont les pratiques s'inscrivent prioritairement dans des logiques d'accompagnement individuel. L'action collective semble devoir introduire de l'incertitude dans la rencontre entre professionnel.le.s et usager.e.s, incertitude qui bien qu'également présente dans la rencontre interindividuelle serait ici majorée par l'effet groupe. Cette difficulté à se positionner, les interrogations quant au « savoir-faire » peuvent bien sûr résulter des logiques d'action qui prévalent selon les professions. Néanmoins, comme le rappelle Corinne Saint Martin, s' « il est pour ces professions important de maintenir, d'entretenir un certain “ acquis du processus de socialisation antérieur, mis en œuvre dans le cadre de la formation”, car [si] cette formation de base joue un rôle clé dans la construction d'une identité professionnelle, [...] les pratiques reposent sur une adaptabilité qui devient quasiment constitutive de ces professions [...]»⁷¹ ». Adaptabilité face « aux aléas divers de la demande sociale et des transformations organisationnelles. » Et les causes du malaise pourraient être plutôt du côté organisationnel et institutionnel lorsque pèsent les procédures administratives, un sentiment de non reconnaissance du travail réalisé dans le cadre de ces actions collectives, des incertitudes quant au mandat confié par l'employeur. Ce n'est pas dire ici la nécessité d'un cadre qui trop rigide nuirait à toute efficacité. C'est dire la nécessité d'un appui affirmé passant par la reconnaissance et la valorisation des ressources d'ores et déjà mobilisées par les professionnel.le.s, notamment l'utilisation du réseau, et d'une capacité à agir de manière autonome, dans des marges qui n'excluent pas l'exigence d'une éthique professionnelle

« La nature même du travail social nécessite des marges de manoeuvre particulières permettant aux acteurs d'agir dans un contexte d'indétermination organisationnelle et de mettre en place les ajustements nécessaires à leurs pratiques. Amoindrir, réduire ces marges de manoeuvre remet en question ce qui fonde la nature même de ces professions, dont l'action s'inscrit largement dans l'informel de l'organisation.»⁷² »

⁷⁰ *Ibidem*, p.16

⁷¹ Corinne Saint-Martin, « Précarisation des populations urbaines, fragilisation professionnelle des travailleurs sociaux », *Empan* 2007/4 (n° 68), p.53

⁷² *Ibidem*, p. 57

✓ **Entre l'action collective et l'association : un entre-deux à inventer ?**

Le second axe de réflexion qui nous semble mériter un approfondissement concerne le passage de l'action collective à l'association. Si ce passage peut trouver du sens dans les parcours individuels, il s'agit néanmoins de travailler la définition du rôle des professionnel.le.s, leur place auprès d'associations émanant d'actions collectives. Si l'association permet le maintien d'un collectif, l'accompagnement de projets qui ne trouvent plus leur place dans l'action collective, ne peut-on penser d'autres formes possibles que la constitution en association ? Lorsque des associations se constituent prennent place dans champ de l'intervention sociale, les membres de l'association sont-ils des usager.e.s bénéficiant d'un accompagnement au travers de leur action bénévole ou sont-ils des acteurs associatifs de l'intervention sociale ?

Si le Plan d'action précédemment cité met l'accent sur le développement social, aucune mesure ne définit clairement le rôle des associations d'habitants, de quartier, le type d'action, d'accompagnement à mettre en place favorisant leur développement. Le nouveau contrat de ville 2015-2020 met pour sa part l'accent sur la « participation » et le « pouvoir d'agir ». Dans une perspective de développement social, le modèle associatif s'impose-t-il ? Le modèle du travail social communautaire peut constituer une alternative ne nécessitant pas la constitution en association mais un soutien à des collectifs et peut présenter l'avantage d'une meilleure reconnaissance des professionnel.le.s dans le soutien, l'accompagnement.

✓ **Territorialisation des actions**

Le 3^e axe de réflexion touche à la territorialisation des actions et dans un contexte de renouvellement des contrats de la politique de la ville, nous ne pouvons que (ré)interroger la logique de géographie prioritaire. Nous n'avons pu que constater la mobilité de certain.e.s usager.e.s qui pour diverses raisons s'inscrivent dans des actions hors de leur quartier. Parmi ces raisons : le refus d'une assignation au quartier ? La volonté de segmenter tandis que la présence des travailleurs/euses sociaux/iales du territoire peut réintroduire en ce lieu et ce temps l'ensemble des difficultés rencontrées ? L'affirmation d'une mobilité à l'échelle d'une ville, d'un droit à démultiplier ses lieux d'activités ?

En l'état, les actions collectives accueillent des personnes ne résidant pas sur le quartier, le territoire dans lequel s'inscrit l'action, mais ceci semble se faire à la marge, à une échelle « acceptable » pour les financeurs. Ne peut-on pourtant considérer qu'encourager cette mobilité participerait à mieux inscrire les personnes dans la vie de la cité ?

Enfin, à l'issue de ce travail, une question demeure : pourquoi cette réactualisation (positive, dans le sens où elles mobilisent effectivement les usager.e.s) des actions collectives ? Est-ce une tentative de réponse face à un accompagnement individuel en panne ? Nous ne pouvons pourtant que réaffirmer la complémentarité et la présence de cet accompagnement individuel dans l'action collective elle-même. D'un point de vue psychique, ce ne sont pas les mêmes « instances » qui sont concernés par une mobilisation individuelle contractualisée (Surmoi) et une mobilisation dans un groupe (Idéal du Moi). Le groupe peut être porteur, favoriser des formes de mobilisation parfois difficile en son propre nom tandis que le collectif protège d'une trop forte exposition de soi. Néanmoins le groupe peut générer des illusions partagées, positives ou négatives, concernant par exemple, les capacités « à faire » de l'individu. Nous pouvons supposer une fragilité narcissique des personnes en précarité, chômage, en marge sociale (qu'elle soit cause ou conséquence) qui ne permettrait pas à l'individu (au sujet) d'avoir la force d'investissement nécessaire. L'action collective, ni plus ni moins qu'une autre modalité d'accompagnement n'est pas en soi un remède miracle, la solution adaptée à tous et toutes en tout moment des parcours de vie. Elle se présente comme opportune en un moment donné.

De façon plus cynique, se pose la question de l'intérêt que présenterait l'action collective dans un contexte de réduction des moyens, ou du moins de moyens constants tandis que la demande se fait croissante. S'agirait-il alors de privilégier l'action collective dans des situations pour lesquelles ne sera pas jugé nécessaire un accompagnement individuel ? Dans le cadre d'accompagnement vers l'emploi, l'action collective pourrait constituer une modalité satisfaisante et efficace pour certains publics ne cumulant pas diverses difficultés. Mais ne serait-ce pas aussi une modalité de l'accompagnement social permettant le maintien du lien avec des travailleurs sociaux et l'inscription dans des sociabilités ordinaires pour des personnes cumulant les difficultés conduisant à un fort isolement ? Reste à ne pas négliger qu'il s'agit là d'une modalité de l'accompagnement social qui ne saurait être exclusive de l'accompagnement individuel.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ASTIER I., « Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, CNAF, 2009/2, n°152, p.52-58
- ASTIER I., *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF, 2007
- ANZIEU D., *Le groupe et l'Inconscient*, Paris, Dunod, 1999
- BEN MRAD F., MARCHAL H. et STEBE J.M. (sous la direction), *Penser la médiation*, Paris, L'Harmattan, 2008.
- BERTAUX R., « Problèmes et enjeux dans l'évolution des métiers du travail social », in KRATZ R., LHOTEL H. (sous dir.), *Régulations locales, cohérences nationales, intégration européenne : quelle(s) prospective(s) pour la relation formation-emploi ?*, Nancy, Presses Universitaires de Nancy, 2005
- BOUQUET B., DUBASQUE D., « L'intervention sociale d'intérêt collectif en France : états des lieux et enjeux actuels », *Nouvelles pratiques sociales*, vol. 23, n° 2, 2011, p.111-123
- BOURDIN A., « Urbanisme et quartier. Ce que nous apprend Paris Rive gauche », *Terrain*, n° 41, 2003, p. 137-148
- CHAUFFAUT D., DOMINGO P., « Diversité des objectifs des politiques sociales et place des usager.e.s-citoyens dans leur évaluation », *Politiques sociales et familiales*, n° 110, 2012, p. 87-93
- COMMAILLE J., SIMOULIN V. et THOEMMES J., « Les temps de l'action publique entre accélération et hétérogénéité », *Temporalités*, n°19, 2014
- DEMAILLY L., « Fortunes et ambiguïtés de l'accompagnement », *Empan* 2009/2, n° 74, p. 21-28
- DESWAENE B., « L'obscur transmission de l'instituant : l'institution revisitée. », *La lettre de l'enfance et de l'adolescence* 1/2006 (n° 63), p. 11-13
- DUBAR C., ROLLE C., « Les temporalités dans les sciences sociales : introduction », *Temporalités*, n°8, 2008
- DUBAR C., « Régimes de temporalités et mutation des temps sociaux », *Temporalités*, n°1, 2004
- DUBASQUE D., « L'intervention sociale d'intérêt collectif : un mode d'intervention en travail social pour retrouver le sens du vivre ensemble ? », *Informations sociales*, 2009/2 n° 152, p. 106-114
- DUVOUX N., « L'expérience vécue par les publics des politiques d'insertion », *Informations sociales* 1/2012 n° 169, p. 108-115.
- FOUREL C., MALLOCHET G.(coord.), *Les politiques de cohésion sociale. Acteurs et instruments, Rapports et Documents*, Direction Générale de la Cohésion Sociale – Centre d'Analyse Stratégique, février 2013
- FUSTIER P., « La relation d'aide et la question du don », *Nouvelle revue de psychosociologie*, 2008/2, n°6, p.27-39
- GAILLARD R., « Enjeux des changements de temporalité dans la mise en oeuvre des politiques sociales », *Vie sociale* 2013/2 (N° 2), p. 73-86
- de GAULEJAC V., « Souffrances objectives, souffrances subjectives », in PERILLEUX T., CULTIAUX J. (dir.), *Destins politiques de la souffrance*, Paris, Erès, 2009
- GRIMAUD L., « De quoi parle la notion d'accompagnement? », *Empan* 2/2009 n° 74, p. 29-34
- HOGGART R., *La culture du pauvre*, Paris, Editions de Minuit, 1970.

JACQUIER C., MANSANTI D., *Le développement social local. Les acteurs, les outils, les métiers. Tome 2*, CERAT – Pôle villes et solidarités Institut d'Etudes Politiques de Grenoble, Dossier d'étude n°70, CNAF, juillet 2005

KAËS R., *L'extension de la psychanalyse*, Paris, Dunod, 2015

KAËS R., *Le groupe et le sujet du groupe. Éléments pour une théorie psychanalytique du groupe*, Paris, Dunod, 1993.

MADEC A., MURARD N., *Citoyenneté et politiques sociales*, Paris, Flammarion

MAISONNEUVE J., *La dynamique des groupes*, 17^e éd., Paris, Presses Universitaires de France « Que sais-je ? », 2014

SAINT-MARTIN C., « Précarisation des populations urbaines, fragilisation professionnelle des travailleurs sociaux », *Empan* 2007/4 n° 68, p.52-57

TOUROLIER C., *Travail social : nouveaux métiers, nouvelles missions*, Nîmes, Editions Champ social, 2009.

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	4
DES PROFESSIONNEL.LE.S EN QUESTIONNEMENT	4
CROISER LES REGARDS	5
INTRODUCTION	8
AU-DELÀ DES MOTS...	8
ACTIONS RETENUES	11
L'accompagnement vers l'emploi sur des quartiers prioritaires	13
Favoriser le « lien social », rompre l'isolement	13
Des actions collectives territorialisées	16
Partenariats en actes et participation des usager.e.s	18
MISE EN ŒUVRE DE LA RECHERCHE-ACTION	18
PARTIE 1 - UN POINT DE VUE EMPIRIQUE SUR LES DYNAMIQUES COLLECTIVES	21
AVANT-PROPOS	21
ÉLÉMENTS DU CADRE DE L'ACTION, CONTEXTE ET PARADOXES DE L'INTERVENTION	22
Cadre politique et institutionnel	22
Cadre environnemental	23
Cadre temporel (temps de l'action)	25
Cadre technique (cadre de traitement) : place et rôle de l'animateur	26
LE GROUPE COMME SUJET	30
Qu'est-ce que l'action collective ?	31
L'approche du public par l'identité du territoire	32
Le groupe et ses identités	33
Les espaces des groupes	35
La dynamique des groupes	36
Le travail sur les groupes et le travail du groupe : Changer quoi ? Traiter quoi ?	37
Des limites du groupe	38
LE SUJET DANS LE GROUPE	38
ÉVALUATIONS	41
PARTIE 2 - ACTION COLLECTIVE : DES OBJECTIFS AUX USAGES	47
DES USAGER.E.S ET DES TRAVAILLEURS(EUSES) SOCIAUX(ALES) CÔTE À CÔTE	47
L'action créatrice de liens sociaux : un espace de sociabilités « ordinaires »	47
Rompre les asymétries : idéal ou réalité ?	50
Prendre place dans le groupe : les usager.e.s	52
<i>Entretien : Morgane Blanchet, cheffe de projet ICEO</i>	54
DES TRAVAILLEURS(EUSES) SOCIAUX(ALES) AUPRÈS DES USAGER.E.S	58
L'action comme lieu d'accès et de partage des moyens de résolution d'un problème donné	58
Cadrage et résolution : le rôle des professionnel.le.s	59
L'action comme espace d'un accompagnement individuel négocié	60
Contrôle social : une crainte discutée	61

Prendre place, tenir son rôle : les professionnel.le.s	63
L'ACTION COLLECTIVE ET LE QUARTIER, LE « TERRITOIRE »	64
<i>Restitution Atelier : Action collective et vie de quartier Journée 9 juin 2015</i>	67

PARTIE 3 - RENCONTRE ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS DANS LES ACTIONS COLLECTIVES: ÉCHANGES PAR LE DON **69**

DES RELATIONS ENTRE USAGERS ET PROFESSIONNELS « MIXTES »	71
Les relations contractualisées	71
Difficultés des échanges contractualisés dans le cadre des rapports institution/ professionnel	72
Une contractualisation implicite ?	72
LES RELATIONS D'ÉCHANGE PAR LE DON/CONTRE-DON	74
Les caractéristiques de l'échange par le don	74
Globalité de la prise en charge, un exemple: Breizh Boulic	74
Le professionnel en dépassement	75
Le contre-don de l'utilisateur	79

PARTIE 4 - L'ACTION COLLECTIVE... ET APRÈS ? **84**

TEMPORALITÉS INSTITUTIONNELLES, TEMPORALITÉS INDIVIDUELLES	84
Des institutions aux usager.e.s : hétérogénéité des temporalités	84
Temporalités collectives et individuelles : le groupe et ses membres	87
<i>Restitution Atelier: Temps des institutions, temps des individu.e.s</i>	91
DE L'ACTION COLLECTIVE À L'ASSOCIATION	92
Une expression de l'autonomie conquise ?	93
Faire la preuve : entre « autonomie intériorisée » et « autonomie contrariée »	94
Questions de temporalités dans les parcours individuels	96
Rôle des professionnel.le.s	97
Question de leadership	97
Ressources et compétences	99
De l'action collective à l'association : sur quelle initiative ?	100
Intérêts des professionnel.le.s...	101
<i>Restitution Atelier : L'action collective et après... ?</i>	103
<i>Restitution Atelier: De l'intervention sociale d'intérêt collectif aux associations</i>	106

EN GUISE DE CONCLUSION **107**

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	113
-----------------------------	-----

