

lares

dominique boullier

Pénélope au Pays des Pauvres

L'invention du travail social
dans un quartier de Rennes

Etude réalisée pour « Le Relais »
Sauvegarde de l'Enfance et de l'Adolescence d'Ille-et-Vilaine

UNIVERSITÉ DE HAUTE-BRETAGNE

Le présent rapport est le
résultat de la CONVENTION
du 15 NOVEMBRE 1983 passée
entre :

LA SAUVEGARDE DE L'ENFANCE
et de L'ADOLESCENCE D'ILLE
ET VILAINE

(le relais - équipes de
prévention)

et

L'ASSOCIATION RENNAISE D'ETU-
DES SOCIOLOGIQUES (A.R.E.S)

SOMMAIRE

PREAMBULE

CHAPITRE 1 CRISE ET RESTRUCTURATION DU TRAVAIL SOCIAL.

- 11. Des moyens réduits
 - 111. Opérations ponctuelles
 - 112. Pressions sur les orientations
- 12. Transformation des professions
- 13. Les problèmes économiques des familles
- 14. Restructurations locales

CHAPITRE 2 CARACTERISTIQUES DE LA ZONE ETUDIEE.

- 21. L'évolution démographique du quartier
- 22. La géographie du quartier
 - 221. Les découpages institutionnels
 - 222. Les centres d'attraction
 - 223. L'incertitude des noms
- 23. Les moyens actuels de l'action sociale et socio-culturelle
 - 231. Les équipements existants
 - 232. Les travailleurs sociaux intervenant sur le quartier
- 24. La planification cahotante

CHAPITRE 3 L'INVENTION DU TRAVAIL SOCIAL.

- 31. Les sources d'information du travail social
- 32. Les glissements d'intervention
 - 321. Quelques exemples
 - 322. Modalités de transformation du travail social

- 323. Des systèmes de contraintes inégaux
- 33. La structuration du champ du travail social
 - 331. Limites extérieures
 - 332. Professions centrales
 - 333. Positions frontalières
 - 334. Des modèles hégémoniques
 - 335. Les réseaux de coopération
 - 336. Histoires de concertations
- 34. La pression des populations
 - 341. Des orientations toujours remises en cause
 - 342. Les limites apportées à cette à cette pression
 - 343. Quelques cas de débordements
 - 344. Deux exemples de combinaison des facteurs de glissement de l'intervention

CHAPITRE 4 MODES DE LEGITIMATION DU TRAVAIL SOCIAL.

- 41. L'INVENTION DES "PROBLEMES"
- 42. TRAVAIL SOCIAL ET "POUVOIR DES USAGERS"
- 43. "DEPERISSEMENT" DU TRAVAIL SOCIAL, "AUTONOMIE" DES POPULATIONS

CHAPITRE 5 L'ECHANGE IMPOSSIBLE.

- 51. SERVICES ET ACCULTURATION : DES INJONCTIONS CONTRADICTOIRES
- 52. LE CONTACT : MIMESIS ET SEDUCTION
- 53. LE DON ET LA DETTE
- 54. LE MANQUE
- 55. LA MIMESIS

.../...

CHAPITRE 6. TRAVAIL SOCIAL ET MEDiateURS.

- 61. ACTIONS SPECIALISEES ET/OU ANIMATION GLOBALE
- 62. QUELLE RECOMPOSITION DU "TISSU SOCIAL"?
 - 621. Le collectif en lutte
 - 622. Le village
 - 623. Autres facteurs
- 63. LES MEDiateURS
 - 631. QUI SONT-ILS ?
 - 632. CLASSEMENTS ET MEDiateURS
 - 633. LA DYNAMIQUE DES MEDiateURS
- 64. L'INTERVENTION TANGENTIELLE

ANNEXES

PREAMBULE

Ce document trouve son origine dans une demande d'enquête formulée par l'équipe de Prévention le Relais en Zup Sud à Rennes, pour évaluer la place de la prévention dans l'ensemble des interventions sociales et culturelles du quartier. Nous avons pris cette demande à la lettre bien qu'elle eût pu dès le départ être interrogée et mise en rapport avec l'enquête menée en 1974 sur la population de la Zup Sud : à l'époque, il fallait décrire et cibler les populations "à problèmes" ; dix ans plus tard, tous les travailleurs sociaux savent où elles se trouvent mais la question "que faire ?" ou encore "que vaut ce que nous faisons ?" ressurgit de toute part.

Notre enquête s'est délibérément abstenue d'analyser les "effets" éventuels d'une intervention du travail social, et à plus forte raison les satisfactions, les insatisfactions, ou les demandes de la population, pour se centrer sur les modalités de production des problèmes sociaux, de choix des secteurs et des méthodes d'intervention qu'effectuent les travailleurs sociaux. Nul souci de notre part de contester les choix ainsi faits au nom d'une objectivité de problèmes que nous estimerions prioritaires. Aussi, le découpage du "quartier", ou plutôt de la zone d'observation est totalement arbitraire, reprenant les grandes délimitations par

les axes routiers, couvrant à peu de choses près des quartiers I.N.S.E.E. De même, la structure sociale de la Zup n'est pas étudiée en elle-même et des "intervenants" aussi importants que les associations ou les écoles ne sont pris en compte que dans la mesure où ils interfèrent avec l'action des travailleurs sociaux. Les critères retenus pour la sélection de notre échantillon de travailleurs sociaux sont par contre plus précis : nous avons tenté de rencontrer l'ensemble des professions mais en privilégiant celles qui intervenaient en permanence et dans la majorité de leur temps sur le quartier, et qui possédaient un local ou un équipement. Nous signalerons plus loin ceux qui ont été ainsi écartés et d'autres qui ont été oubliés.

Il convient aussi d'admettre que la méthodologie que nous avons mise en place n'était pas à la hauteur de la complexité du problème : en nous abstenant d'interroger plus avant la demande d'enquête, nous avons aussi limité les investigations préalables pour nous cantonner à un recueil de témoignages, de documents et de données chiffrées. Nous avons dû compenser cette relative naïveté dans la collecte des données par une analyse critique des matériaux a posteriori en relation avec la formulation d'hypothèses reprises de recherches précédentes. Enfin, nous avons opté dans la dernière partie du texte, pour des propositions qui, au-delà d'hypothèses, prendront le caractère d'une thèse que nous défendons mais qui doit être nécessairement contestée.

Ce choix, auquel nous nous refusons d'ordinaire, montre bien la double nature du travail de recherche répondant à "la demande sociale" : à la fois travail d'explication - et par là déconstruction, reformulation des questions -, et travail de diagnostic - et par là mise en ordre du réel pour des demandeurs spécifiques, aide à la décision, suggestion d'un éventail de réponses. Si nous prenons le risque d'avancer dans le sens du diagnostic, c'est que la littérature

re contemporaine sur le travail social est passée d'une critique radicale et caricaturale (à coups de modèles marxistes schématisés) à une épistémologie fumeuse ou esthétisante qui se gardent bien toutes deux de faire comprendre aux acteurs concernés (les travailleurs sociaux - les populations, heureusement pour elles ne les lisent pas) les contradictions, qui les traversent et les options possibles pour l'exercice de leur métier, au-delà de la contemplation ou de la fuite.

Malgré tout, il n'est guère facile d'éviter le piège des réponses attendues, qui répètent des schémas d'interprétation et évitent à tous les acteurs d'interroger leurs pratiques de façon détaillée. Nous avons voulu éviter trois écueils :

- l'extériorité : le chercheur, provocateur, anti-travail social à tous crins s'arme du rouleau compresseur de la critique mais reste incapable de comprendre et de faire comprendre par leurs acteurs les contradictions propres à leur métier.
- le surplomb : synthétisant l'ensemble des informations, le chercheur propose un modèle de planification générale du travail social sur le quartier. Bardées de bonnes intentions contre les chevauchements, la concurrence, pour un meilleur service, ces propositions supposent que la concertation est bonne en soi et qu'il existe un point de vue d'où l'on pourrait régenter la vie sociale.
- l'immersion : incapable d'inventer une grille d'analyse indépendante des matériaux et des acteurs, le chercheur reprend à son compte les affirmations des uns ou des autres. Il prend alors parti dans le jeu des définitions réciproques, ou s'abstenant de prendre parti, il balance de l'un à l'autre des points de vue ("y'a du pour et y'a du contre").

Le lecteur sera seul juge de notre capacité à ne pas sombrer dans l'un de ces écueils : nous avons préféré entendre les témoignages et les documents recueillis dans les leit-motiv formels qui les structurent : à travers tel enchaînement de choix, tel glissement, tel conflit, les contraintes qui pèsent sur l'action du travailleur social apparaissent, souvent identiques, mais aussi se répondant les unes aux autres selon la place occupée dans le champ du travail social. Loin d'être "imposées" de l'extérieur, ces contraintes sont construites par le travailleur social, réinterprétées et notre attention portera avant tout sur ces opérations logiques mettant parfois en oeuvre des souhaits contradictoires et paralysants.

Si nous entrons dans une démarche de diagnostic par moments, nous évitons malgré tout de donner des pronostics toujours hasardeux, et nous insistons sur la responsabilité des choix qui revient aux travailleurs sociaux. Si nous ne prenons pas les discours à la lettre, nous ne mettons pas pour autant en doute l'honnêteté et la bonne volonté des acteurs. Si nous dégageons les enjeux et les contraintes formelles qui organisent l'action des travailleurs sociaux, nous n'en restons pas moins attentifs aux problèmes concrets rencontrés. Ces trois impératifs "éthiques" cherchent à permettre aux acteurs de s'emparer des analyses qui suivent, puisque tout changement ne peut être espéré sans intégration et reformulation de tous les apports par les travailleurs sociaux eux-mêmes.

"!""!""!""!""!"

CHAPITRE I.

CRISE ET RESTRUCTURATION DU TRAVAIL SOCIAL.

La demande d'enquête formulée par le Relais est intervenue début 1983 et n'était donc pas une réponse à une pression explicite des pouvoirs publics pour réorganiser l'intervention ni une volonté de contrer les limitations budgétaires actuelles qui visent notamment la Prévention dans le département. Mais cette coïncidence est malgré tout révélatrice d'un contexte d'incertitude, de redéfinitions des moyens, des professions et des orientations du travail social dans ce temps de crise socio-économique. L'inventaire des changements rendus nécessaires dans ces professions n'en est sans doute qu'à son commencement, mais il montre déjà la nécessité de repenser chaque intervention pour anticiper des décisions inévitables des pouvoirs publics.

11. DES MOYENS REDUITS.

111. Opérations ponctuelles.

La ville de Rennes est le bailleur de fonds principal des opérations d'animation collective qui se

déroulent sur le quartier : 1984 restera l'année des compressions budgétaires dans ce domaine. Suppression de la subvention au Festival de la chanson, au Carnaval, à la Fête des Langues. Ces décisions unilatérales ont mis les associations au pied du mur et ont permis de tester la solidité de leurs coopérations. Les risques financiers trop lourds pour le Festival de la Chanson ne pouvaient empêcher sa prise en charge par les associations : mais les débats sur la formule du festival, contestée, se trouvent ainsi réglés. Seul le Carnaval, dont le coût est limité, s'est maintenu : quelques défections ont été enregistrées dans les associations organisatrices mais l'ensemble a tenu bon. La mise en rapport de l'intérêt de ces manifestations avec le temps passé et l'investissement financier, a vite basculé "dans le rouge" pour certains partenaires. Au-delà des frustrations ainsi ressenties, cela oblige nécessairement à penser à diversifier des sources de financement : la "Sponsorisation" - le parrainage - commence à être une formule envisagée, bien que difficile à expérimenter en raison des réticences réciproques des partenaires.

112 Pressions sur les orientations.

Sans coups d'éclat comme ceux évoqués à l'instant, les restrictions budgétaires modifient des orientations d'action sociale et socio-culturelle, de façon parfois imperceptible. Ainsi lorsque le quotient familial (plafond au-dessous duquel on peut toucher certaines aides de la C.A.F notamment) passe en 1984 de 900 Francs à 700F, on se trouve confronté à l'arbitrarité de la définition des populations en difficulté. Les A.S. doivent ainsi jongler avec les calculs et les secours exceptionnels pour éviter des ruptures parfois dramatiques provoquées par des changements de barèmes qui désignent les ayants-droits en fonction des variations des ressources de l'Etat. Après avoir éduqué une génération dans le "droit à l'assis-

tance", alors que certains organismes comme la C.A.F s'interrogent sur le nombre élevé d'allocataires potentiels qui ne réclament pas leur dû, ces décisions ne peuvent qu'être mal comprises, à un moment où la crise économique déstabilise de nombreux ménages.

Dans un autre domaine, le Triangle verra son budget compté très strictement dès l'ouverture : la nécessité de tenir compte de ces données conduit l'association à évaluer au plus juste l'intérêt des animations réalisées par rapport à leur coût, sans dévier pour autant de ses priorités vis à vis de milieux sociaux peu solvables. Bien des travailleurs sociaux ne manquent pas de prévoir (ou de constater) des changements d'orientation liés à cette nécessité de rentabiliser l'équipement. On pourra à la fois reprocher au Triangle de s'orienter vers les couches sociales qui peuvent payer et en même temps de prendre une part trop grande du gâteau des subventions (qui, si elles étaient moindres, renforceraient la tendance condamnée auparavant). Si tout autofinancement n'est pas envisageable pour des équipements de ce type, des tensions vives naissent en leur sein pour concilier moyens et objectifs, d'autres se créent entre intervenants autour de cette pénurie à se répartir. Mais il faut reconnaître que nos interlocuteurs ne font pas état de tensions importantes entre intervenants à ce propos.

Enfin, des évolutions apparemment moins essentielles restent bloquées et compromettent l'action envisagée : ainsi le Centre Social du Landrel qui n'a pu obtenir l'aménagement de la grande salle (FG 4) - car c'était la seule sur le quartier - pourrait réaliser son projet à présent, puisque le Triangle ouvre ses portes. Mais, comme il n'y a plus de crédits, les enfants et les ados devront continuer à cohabiter (!) dans des locaux trop grands, sans aménagement ni décoration permettant de se les approprier.

12. TRANSFORMATION DES PROFESSIONS.

Pour la plupart des intervenants sur le quartier, les créations de poste sont arrêtées, parfois depuis quelques années. Pour certains, l'incertitude peut même se faire jour. La tendance à l'extension indéfinie des professionnels est ainsi stoppée et les nouvelles orientations adoptées devront se faire au détriment des précédentes, sans qu'on puisse obtenir des moyens supplémentaires pour intervenir sur les nouveaux problèmes : entre répondre à tout un petit peu, ou ne répondre à fond qu'à une catégorie de problèmes, le débat au sein des équipes existe déjà depuis longtemps mais n'est pas toujours tranché aussi clairement.

Cette redéfinition des orientations en termes d'alternatives, de priorités et non d'extension s'accompagne d'une pression à l'obtention de résultats : les logiques R.C.B. (Rationalisation des choix Budgétaires) s'imposent dans les pouvoirs publics sans qu'il y ait pour autant définition de grilles d'analyse ou d'évaluation et sans qu'il y ait un débat public sur les choix et les priorités. Les travailleurs sociaux semblent malgré tout intégrer préventivement cette rationalisation en produisant des justificatifs chiffrés de leurs activités (cf. tous les rapports d'activité annuels) : on ne voit guère quel débat de fond pourrait germer à la lumière de ces chiffres mais l'on ne sait si l'on doit l'attribuer aux exigences des administrations ou à l'idée que se font les travailleurs sociaux des exigences de leurs bailleurs de fonds.

Enfin, le développement de couches de professionnels sous-qualifiés continue de s'imposer. Toujours extrêmement divisées et hiérarchisées, les professions du travail social se voient dissociées entre fournisseurs de services

indispensables et aisément mesurables et fournisseurs d'action éducative générale ou spécialisée : ainsi les travailleuses familiales, déjà placées au bas de la hiérarchie des travailleurs sociaux, par leurs origines, leur formation et les tâches qu'elles remplissent, devront cohabiter avec des aide-ménagères qui n'auront plus à s'embarrasser d'action éducative et se consacreront strictement, comme leur nom l'indique, à l'aide au ménage. Cette tendance à la sous-qualification des travailleurs sociaux permet de réduire les coûts et....l'idéologie : elle s'inscrit tout à fait dans une pression accentuée contre la professionnalisation du travail social.

13. LES PROBLEMES ECONOMIQUES DES FAMILLES.

Si la crise et la pénurie réduisent ou réorientent la fonction des travailleurs sociaux, cela apparaît d'autant plus que les difficultés économiques mettent de nombreuses familles en situation de rupture. Les appels aux travailleurs sociaux sont ainsi plus nombreux pour des secours divers, alors que chacun sait que le chômage en est parfois l'unique origine. Ainsi la question de l'insertion sociale des jeunes se trouve totalement obérée par l'impossibilité où ils sont de trouver un emploi, ou d'en expérimenter un pour le quitter et en trouver un autre. De même, des travailleurs immigrés qui n'ont jamais imaginé qu'ils se retrouveraient un jour au chômage, se voient contraints de faire une formation et pour cela d'apprendre le français, ce qu'ils avaient négligé jusqu'ici. Leurs femmes elles-mêmes, acceptent de chercher un travail salarié pour subvenir aux besoins du foyer, contrairement à toute leur tradition. Ces observations d'un responsable de l'A.F.T.E.B. montrent à quel point les effets culturels des situations de chômage peuvent être puissants et multiplient les problèmes de ressources en enjeux d'identité.

Mais il serait erroné de croire que ces difficultés se traduisent par un accroissement automatique des demandes adressées aux travailleurs sociaux : ainsi les crèches voient leurs effectifs diminuer malgré l'accroissement du nombre des enfants. Certaines femmes restent au foyer et gardent leurs enfants elles-mêmes. Mais la place de certains travailleurs sociaux devient malgré tout centrale, comme le fait remarquer la responsable du Centre Social du Landrel : l'assistance sociale devient l'objet de discussions, de contestations parfois, entre voisins qui comparent éventuellement la justesse de ses "décisions". Un pouvoir important lui est ainsi attribué pour dénouer des situations économiques difficiles, sans qu'aucune autre solution ne soit envisagée, tant le réflexe de l'assistance a pu s'insinuer dans certaines mentalités.

Tout en sachant qu'ils n'ont pas la toute puissance qui peut leur être accordée, et tout en reconnaissant qu'ils sont extérieurs au monde de la production, les travailleurs sociaux subissent néanmoins cette pression générale qui tend à centrer les préoccupations de tous vers le chômage, comme problème social numéro un. Par le contact fréquent qu'ils ont avec des populations au chômage, par le souci permanent de chercher les réponses aux vrais problèmes et non seulement à leurs effets superficiels, les intervenants de la Zup sont amenés à inventer de nouvelles réponses s'attaquant directement à la question du chômage. Aussi, on peut noter une certaine perte de légitimité de l'action culturelle dans le milieu des travailleurs sociaux : ceux qui font profession de la diffusion culturelle (Léo Lagrange, le Triangle) doivent eux-mêmes démontrer leur intérêt pour les chômeurs en élargissant leur champ d'intervention ou en adaptant leurs formules. Nous verrons plus loin qu'il est dans la fonction même des travailleurs sociaux de signaler

les problèmes sociaux, c'est à dire d'inventer les termes de leur désignation en même temps que les solutions pour y répondre. Mais cette tendance permanente se focalise dans la conjoncture actuelle sur le chômage et surtout, par un glissement significatif, vers la formation. Ces actions "fondamentales" semblent reléguer l'action culturelle au rang d'ornement, surtout lorsqu'elle consiste en une diffusion artistique, s'adressant en priorité aux couches moyennes, pense-t-on.

Nous verrons plus loin que si ces difficultés économiques accrues pour les familles populaires existent bien, leur désignation, l'analyse qui en est faite et les réponses qui sont proposées sont intimement liées et s'expliquent avant tout par la place des intervenants dans le champ du travail social et dans leurs rapports avec les champs frontaliers.

14. RESTRUCTURATIONS LOCALES (DANS LE QUARTIER).

Au moment de notre observation, un certain nombre de transformations et non des moindres étaient en cours dans le domaine social et socio-culturel.

Dans un ilot (les Hautes-Ourmes) constitué de 2 tours P.S.R, un Service Spécifiques a été mis en place depuis 1977 par la C.A.F (2 A.S, 1 animateur, 1 conseillère en E.S.F) : cette action expérimentale s'arrête définitivement cette année et est déplacée sur un ilot d'un quartier voisin. Cette concentration tout à fait particulière de travailleurs sociaux disparaît et le Centre Social du Landrel peut espérer récupérer certains postes qui y étaient investis. Son rôle ne peut que s'en trouver renforcé. Pour l'ilot des Hautes-Ourmes, cela se traduit par une baisse rapide des services rendus (nous reviendrons plus loin sur cette opération).

Le changement le plus décisif sera sans conteste apporté par l'ouverture du Triangle, une maison de quartier au Centre de la Zup Sud-Est possédant des locaux vastes et bien équipés, ainsi que des intervenants nombreux couvrant la diffusion culturelle (cinéma par ex.), les activités sportives déjà réalisées par d'autres (ex. pour le Judo : le Cercle Paul-Bert), les actions d'accueil et de soutien à des groupes comme les chômeurs, les actions d'animation globale (fêtes, réunions) et les activités culturelles habituelles. Cette création redouble totalement les fonctions du Centre Léo Lagrange tout proche, et contraint les animations d'ilots à se réorganiser (sans qu'elles sachent encore comment). Cet équipement constituera le pôle d'attraction principal de la partie Est de Zup Sud et "équilibrera" ainsi le pôle constitué par le Centre Social Carrefour 18, plus à l'ouest : les équipes de ces deux institutions seront les points de passages obligés de toute action d'envergure sur la Zup.

Enfin, des changements récents sont intervenus plus discrètement dans l'organisation des réunions de la circonscription : la commission Service Unifié de l'Enfance ne traite plus que des décisions lourdes et se voit doublée d'une commission de Prévention chargée des mesures plus légères et d'avis divers. Cette extension des instances révèle à la fois l'inflation de demandes d'intervention que la circonscription doit traiter et la volonté de contrôler plus strictement les dépenses en lui faisant prendre des décisions dans des secteurs très variés (ex. pour les Travailleuses Familiales, s'il y a un paiement D.D.A.S.S.). Ce lieu de coordination où sont prises des décisions importantes s'en trouve ainsi renforcé.

Si la transformation des organigrammes des intervenants est chose permanente chez les travailleurs sociaux, les réorganisations actuelles nécessitent malgré tout

des réajustements de tous les travailleurs sociaux et certains se trouvent plus démunis et plus inquiets que d'autres face à ces changements. C'est dans ce contexte de débat intense que nous sommes intervenus et cela n'a pu qu'accentuer et mettre à jour la nécessité et la difficulté pour le travailleur social d'inventer sans cesse son travail.

CHAPITRE II.

CARACTERISTIQUES DE LA ZONE ETUDIEE.

Si nous désignons le quartier étudié comme "zone", c'est d'une part qu'il a gardé son nom d'opération (ZUP) et d'autre part qu'il serait vain de discuter la validité de la notion de quartier appliquée à un espace vécu mal perçu par les habitants et découpé par nos soins de façon arbitraire. Les limites de la zone ainsi définie sont au Nord le Boulevard Oscar Leroux, à l'Est la rue de Vern, au Sud la Rocade et à l'Ouest l'Avenue de Crimée. Nous avons pourtant dépassé ces limites en rencontrant la Maison de Quartier de la Binquenais, qui avait des relations régulières de coopération avec les équipements de la Zup Sud. Mais nous avons laissé de côté la Maison de la rue de Suède, qui coopère certainement autant aux activités de la Zup Sud Est : cet équipement avait fait l'objet d'une étude et les problèmes posés par les adolescents qu'il accueille justifierait selon nous une investigation propre, mais on trouvera dans ce texte des éléments d'analyse interrogeant les orientations de tout travailleur social.

21. L'EVOLUTION DEMOGRAPHIQUE DU QUARTIER.

Bien qu'ayant pris le parti de ne pas mettre en rapport formes d'intervention du travail social et populations statistiquement observables, quelques indications fournies par le recensement de 1982 et la comparaison avec celui de 1975 peuvent permettre de vérifier si des changements d'orientation des intervenants correspondent à des évolutions statistiquement significatives de la population. Si l'outil statistique permet d'interroger certaines désignations de populations comme "problèmes graves", on ne peut en attendre une élucidation des relations sociales en jeu et des pistes d'intervention pour le travail social. A condition de bien limiter son rôle à celui d'un garde-fou et de savoir qu'on n'y trouve que ce qu'on y cherche, l'outil statistique peut être stimulant, bien que pour un recensement il reste à un degré de généralité peu opératoire. Le recoupement des deux recensements est problématique dans l'état actuel des données (1) puisque le quartier I.N.S.E.E. N° 37 de 1975 est découpé à peu près en deux quartiers (18 et 19) en 1982, sans que le découpage corresponde exactement - les non-réponses ne sont pas traitées de façon identique, les regroupements de nationalités étrangères ont changé et empêchent des comparaisons détaillées.

Les deux quartiers concernés (18 et 19 INSEE) ont évolué comme suit entre 75 et 82 :

N° 18 : de 15 273 à 14 028 habitants.

N° 19 : de 5 719 à 10 704 habitants.

(1) Nous parlons ici des premiers tableaux établis par quartier par l'A.U.D.I.A.R. D'autres exploitations seraient possibles à partir des données de base.

QUELQUES DONNEES

CATEGORIES SOCIO-PROFESSIONNELLES

U.S.P. actifs (H et F.)	Patrons	Prof.Lib. Cadres.Sup	Cadres Moyens	Employés	Ouvriers	Personnel de Service	Autres
1.1. 1976	1,2	5,3	17,1	29,5	37,2	6,4	3,9
(dont femmes)	(24,3)	(23,5)	(40,9)	(69,3)	(23,4)	(84,4)	(9,3)
1.1. 1982	1,58	3,64	12,71	30,85	28,31	10,18	3,29
							+9,46

(non indiqués)

	Patrons	Prof. Lib. Cadres Sup	Cadres Moyens	Employés	Ouvriers	Personnel de Service	Autres
TOTAL RENNES 1982	4,25 (37,65)	8,39 (35,63)	13,86 (47,83)	26,02 (67,38)	22,29 (16,69)	10,42 (80,19)	2,69 (15,28)

TOTAL ACTIFS 82 12 186

NON ACTIFS 12 560

POPULATION TOTALE 24 746

ETRANGERS

Nationalités	Total étrang.	Maroc	Algérie	Portug.	Espagne	Turquie	Laos	Cambod.	Vietnam	Tunisie
1.1.1976	703	?	41	171	91	?	?	?	?	?
1.1.1982	1857	613	76	195	74	111	119	89	64	56

dont 602
actifs.

Noter le regroupement plus important d'immigrés en Zup Sud-Est

(quartier INSEE18) : 1102 contre 755 en quartier 19.

ENFANCE ET ADOLESCENCE

Âges	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
au.1.1.76 (n°37)	660	751	804	758	712	723	657	535	525	428	438	330	359	322	284	310	?
au.1.1.82 (n°18+19)	577	599	505	532	511	448	481	550	565	604	566	544	562	521	446	467	386

Si la distribution des âges au 1.1.76 était marquée par une forte représentation des moins de 6 ans, l'évolution suivie entre les deux recensements conduit à l'étalement des contingents de chaque âge : l'accroissement du groupe des 12 - 18 ans n'en est pas moins observable et devrait se confirmer dans les années à venir. L'évolution future ne peut cependant être déduite directement de la distribution par âges observée actuellement car les nouveaux arrivants représentent toujours une part importante de la population. Ainsi dans la population 1 - 17 ans de 1982, on observe 2 440 nouveaux arrivants (par rapport à 1975) dont 46% ont 5 ans et moins de 5 ans.

22. LA GEOGRAPHIE DU QUARTIER.

221. Les découpages institutionnels.

Comme nous venons de le souligner, notre propre délimitation de la Zup Sud n'est guère argumentée mais ne fait qu'ajouter un découpage à une succession de découpages administratifs variés qui ne coïncident jamais. L'I.N.S.E.E, elle-même, a changé de principes de définition du quartier. Nous n'évoquerons pas ici les zones administratives qu'instituent les services de la Justice, de la Police, de la Psychiatrie (le secteur), de l'Education Nationale, ou les circonscriptions électorales, les cantons ou les secteurs définis par les annexes de la Mairie, sans parler des paroisses. Nous nous contenterons de recenser les frontières qui définissent la zone d'intervention des travailleurs sociaux : mais déjà il paraît certain que, lorsqu'on parle de la Zup Sud, on parle rarement de la même chose, et le débat porte souvent sur la difficulté à reconnaître précisément le territoire de chacun.

La zone que nous avons délimitée est divisée entre deux circonscriptions d'action sociale qui vont au-delà. La frontière est censée correspondre aux zones d'attraction respectives des 2 Centres Sociaux mais les populations qui sont situées entre les deux ne goûtent guère ce genre de découpage (les Grisons rattachés au Landrel par exemple) sans relation avec aucun autre (les zones scolaires ou les zones d'attraction commerciale), ce qui oblige à multiplier les déplacements. Mais la circonscription est elle-même divisée en secteurs sur lesquelles interviennent des assistantes sociales désignées nommément : selon son secteur d'habitation, on n'aura affaire qu'à une assistante sociale. Ce découpage n'est pas celui retenu pour les Conseillères en E.S.F qui sont moins nombreuses et se répartissent des secteurs plus

vastes. Les animations d'un Centre Social ont en général une vocation de proximité, sauf pour quelques manifestations d'envergure. Au sein d'une équipe de Centre Social, on peut ainsi avoir au minimum trois découpages différents.

Les Travailleuses Familiales interviennent sur tout le Sud de Rennes, une autre association se chargeant du Nord. La Prévention (le Relais) s'est vue attribuée la Zup Sud officiellement mais elle a dû centrer son intervention sur 3 îlots sous peine de dispersion de ses forces. Le Cercle Paul Bert a deux sections (Landrel et Biquenais) qui divise la zone étudiée en deux, mais il possède deux maisons de l'Enfance pour la seule section Landrel qui se répartissent le quartier et aussi les écoles (mais elles se partagent celle de Torigné).

Il n'est pas dans notre propos de suggérer une quelconque unification de ces découpages : il faudrait supposer une négociation d'un principe de délimitation supérieur englobant ou dépassant tous les autres et garantissant une planification plus adaptée. Nous voulons souligner avant tout que chaque acteur découpe son domaine d'intervention en fonction de ses objectifs et souvent de ses moyens : à chaque renforcement significatif du personnel intervenant, la répartition des forces peut changer. De plus, chaque intervenant tend à définir pour lui-même plusieurs zones d'action plus ou moins large selon ses objectifs. Certains disposeront 'd'antennes' qui, si elles ne changent pas la délimitation géographique adoptée, modifient la couverture du secteur (ex. A.S, Léo Lagrange à Torigné, le Triangle, le Relais avec des locaux hors de ses îlots d'intervention).

Ces choix, imposés à (ou décidés par) les travailleurs sociaux, correspondent rarement à une définition "d'unités de vie" observées chez la population mais cherchent au contraire à créer une "unité de vie" autour de

ces différents équipements. Il en résulte une inégalité inévitable entre secteurs et un îlot comme les Grisons bénéficiant d'un C.M.P.P et d'un commissariat de Police deviendra plus difficilement une "unité de vie" que le Landrel où Centre Social et Centre Commercial sont regroupés. Nous verrons malgré tout dans notre dernier chapitre que "l'activation d'un tissu social" n'a pas nécessairement un rapport avec une zone d'habitat ou un équipement socio-culturel.

222. Les Centres d'attraction.

Si le "vide social" des grands ensembles est devenu un leit-motiv, c'est en partie en référence à l'intégration des activités observées dans les bourgs ruraux ou dans les quartiers urbains anciens. La disjonction des zones de travail, d'approvisionnement et d'habitat semble poussée à son comble dans une Zup comme celle de Rennes Sud. Mais il faut pourtant souligner que des espaces de travail existent dans cette zone : une usine (SGS) en position centrale, des bureaux tout le long de l'Avenue de Crimée, et un hôpital au Sud. Mais on constate alors que le travail et l'espace du travail lui-même ont changé et qu'ils ne s'intègrent guère à leur environnement, par la concentration de moyens et de personnel qu'ils représentent, opposée à la diversification sociale de l'habitat selon la hiérarchie des places. On n'observe plus guère de regroupement de corporations dans un espace résidentiel commun comme cela s'est produit dans un quartier voisin où se concentre une proportion importante d'ouvriers aux ateliers S.N.C.F (Ste Thérèse) : les corporations elles-mêmes n'ont plus la force de cohésion sociale qu'elles ont pu avoir dans des secteurs traditionnels de l'industrie, aujourd'hui malmenés.

Sans ces conditions, les centres d'attraction du quartier se limitent aux écoles et aux commerces, les

lieux de culte n'ayant plus, dans le contexte de non-pratique religieuse de la Zup Sud, un rôle attractif suffisant. Il faut souligner la place nouvelle que prend l'école dans un cadre écologique comme le grand ensemble, où des populations jeunes voient leur vie résidentielle centrée en priorité sur leurs enfants. La socialité créée autour des attentes aux portes de l'école, des trajets d'aller-retour, voire des entraides entre voisins, si réduite soit-elle, est sans doute la plus régulière, celle où transitent le plus d'informations entre femmes. L'école est aussi le lieu de rencontre le plus régulier des enfants et des adolescents, qui permet sans doute d'éprouver des contrastes sociaux mais aussi d'engager des relations au-delà du voisinage immédiat, pour apprivoiser un ensemble urbain plus large grâce au réseau ainsi tissé. L'école fut aussi (et est encore en partie) le lieu d'émergence d'une élite locale à travers les mobilisations et les luttes pour l'équipement scolaire, qui se prolongèrent par le Triangle. L'école est enfin un lieu de travail qui regroupe un personnel nombreux dont une partie habite dans le quartier (notamment pour les services généraux). L'équipement scolaire de la zone délimitée précédemment comprend : 2 C.E.S. (Binquénais, Hautes-Ourmes), 8 Groupes Scolaires maternelle et primaire (Léon Grimault, Landrel, Oscar Leroux, Volclair, Portugal A et B, le Gacet A et B, Torigné A et B, Volga A et B) 1 école maternelle (Henri Wallon) et 1 école privée (St Armel). Signalons aussi la proximité immédiate d'un lycée (la Poterie).

Les centres commerciaux ont été groupés en 5 ensembles d'inégale importance (Landrel, Torigné, Italie, Ste Elisabeth, Binquénais) mais n'ont jamais joué un rôle attractif réel. Fermés tôt le soir, concurrencés par 2 hypermarchés voisins, situés hors des ilots, ils n'ont pas le caractère des commerces de proximité qui peuvent être des lieux de rencontres régulières et de relations personnalisées, ni celui de centres commerciaux importants

attirant par la quantité d'offres présentées et par l'animation indirecte qui s'y crée en permanence.

223. L'incertitude des noms.

La Zup Sud est toujours restée "Zup" comme le note le livre blanc du Triangle et les appellations Rennes-Sud ou Blosne ne parviennent pas à s'imposer : cela laisserait entendre qu'au-delà du cadre bâti, cette zone serait encore à urbaniser, que l'urbain y ferait défaut. Le flottement dans l'usage des noms pour désigner tel sous-quartier, tel ilot est assez significatif d'une identification instable et malaisée. On hésite alors entre le nom traditionnel hérité des lieux-dits préexistants (le Blosne était un ruisseau), le nom de baptême contemporain qui invite au voyage dans des contrées inconnues (Montenegro, Balkans etc...) ou le code du plan d'urbanisme (la salle F G 4). Aucun de ces repères ne s'impose et lorsque l'un d'eux semble choisi par plusieurs pour s'identifier, on s'aperçoit qu'il couvre une zone résidentielle tout à fait hétérogène : la Binquénais sert de dénomination à une section du Cercle Paul Bert (dont les locaux sont au Sud) à un C.E.S. et à une Maison de Quartier (qui est implanté pratiquement dans Ste Thérèse). Certains ont évité l'obstacle en utilisant un nom de code et en s'intitulant "Carrefour" : "Carrefour 18" dit bien le rôle de catalyseur de courants de circulation mais laisse aussi supposer la difficulté à fixer une identité lorsqu'on se définit hors de l'histoire locale, comme résultat d'une mesure administrative.

Le "Triangle", dont le nom est issu de la configuration géométrique de la parcelle qu'il occupe entre 3 axes de circulation, a bien compris cet enjeu puisque ses responsables souhaitent faire baptiser la station de bus voisine du nom de l'équipement. Dans ce vide et cette instabilité des identités nommées, l'opération a

quelque chance de succès, mais ne résoudra pas la difficile conciliation entre des vocations à échelle multiple (urbaine, quartier, proximité).

23. LES MOYENS ACTUELS DE L'ACTION SOCIALE ET SOCIO-CULTURELLE.

231. Les équipements existants.

Le recensement des équipements permet de mettre en évidence la multiplicité des petits locaux implantés dans les ilots, gérés par l'A.P.R.A.S (1) et confiés à diverses associations intervenant ou non sur le quartier. Cette option pour le "micro" mettait en difficulté toute animation d'envergure : désormais le Centre Social Carrefour 18 et le Triangle pourront prétendre tous deux à l'organisation de manifestations importantes. Le choix d'attendre le développement du quartier et de ses associations pour ouvrir ce deuxième pôle avait été fait délibérément. Les attributions de m² sociaux furent par contre effectuées au fur et à mesure de leur construction en essayant de respecter un certain équilibre entre les courants associatifs rennais. On notera toutefois que les M.J.C dans cette partie de la Zup n'ont pas obtenu d'équipement d'animation.

(1) A.P.R.A.S : (Association pour la Promotion de l'Action et de l'Animation Sociales) composée principalement de la ville de Rennes, de la C.A.F. et de l'Office des H.L.M.

ETAT DES ATTRIBUTIONS
DE METRES CARRES SOCIAUX
EN ZUP-SUD (EST)

MARS 1984

Source : APRAS

ADRESSE	PROPRIETAIRE DE L'IMMEUBLE	ATTRIBUE A
avenue d'Italie	CIL	C.R.A.M.
rue d'Andorre A	CIL	Ville --- Crèche familiale
rue d'Andorre B	CIL	idem
place du Montenegro	CIL	Association d'Entraide des Travailleurs Turcs
cours de Bohème	OD HLM	CPB Maison de l'Enfance
cours de Bohème	OD HLM	Ville. Crèche familiale
square de Bosnie	CIL	Equipe de Prévention le Relais
square de Bosnie	CIL	Amitiés France-Chinoises
square de Galicie	OM HLM	Culture et Bibliothèque
square de Galicie	OM HLM	CSCV
square Moravie	CIL	Jeunes de St Joseph et animation d'immeuble
cours d'Arhneim	OD HLM	Comité de Quartier Torigné
cours d'Arhneim	OD HLM	Comité de Quartier Torigné
place de Serbie	CIL	Equipe de Prévention le Relais
place de Serbie	CIL	Centre d'orientation Educative
place de Serbie	CIL	CEMEA
place du Banat	OM HLM	Equipe de Prévention
place du Banat	OM HLM	Equipe de Prévention
place du Banat	OM HLM	Equipe de Prévention
square des Hautes Ourmes	OD HLM	Equipe de Prévention et Hand Ball Détente

ADRESSE	PROPRIETAIRE DE L'IMMEUBLE	ATTRIBUE A
4 square des Grisons	OM HLM	COEMP
3 place Prague	OM HLM	CPB Maison de l'Enfance
2 square A Ledtrat	OM HLM	UPR Maison des Squares
14 Boulevard Volclair	OM	non attribué. Occupé par le Commissariat
2 rue de la Volga	OM	Ville Crèche familiale
1 square de Varsovie	Aiguillon	Théâtre 8
3 square de Varsovie	Aiguillon	Théâtre Minuit 10
4 square de Varsovie	Aiguillon	Groupe Gallo-Breton
square de Nimègue	CIL	CAF dépôt matériel
1 allée Goteborg	OD HLM	Ludothèque Suède
3 allée Malmoë	CIL	Francs et Franches Camarades
1 square de Carélie	CIL	Ass. des demandeurs d'emploi de Rennes-Sud
2 square de Carélie	CIL	Secours Populaire
3 square de Carélie	CIL	Francs et Franches Camarades
13 allée du Tage	OD	AFTEB
3 allée de Lucerne	CIL	Union féminine Civique et Sociale
2 allée de Lucerne	OM	AFAD (Travailleuses Familiales)
square Macédoine	OM	Equipe de Prévention
3 square de Setubal	Aiguillon	FRMJC
2 allée du Gacet	OM	AREA

Rappelons que des associations ou services peuvent occuper des appartements en les louant directement au propriétaire, sans qu'ils fassent partie des m2 sociaux gérés par l'APRAS (ainsi l'équipe de Prévention, la circonscription CAF, le COEMP etc...) "AIGUILLON" et "CIL" sont des organismes privés d'H.L.M.

EQUIPEMENTS ZUP SUD. EST.

Carrefour 18	Centre Social, Halte-Garderie, Centre de P.M.I.
Le Triangle	Maison de quartier ouverture prévue fin 1984.
Centre Léo-Lagrange	Square de Nimègne (+annexe Torigné)

Equipements hors-zone mais voisins :

- Maison de la rue de Suède (gestion A.P.R.A.S.)
- Maison de quartier de la Biquenais (association locale).

Autres locaux :

Grandes salles "FG4"	CAF Centre Social du Landrel Animation enfants-ados et réunions.
PG1	(Allée de Berne) Animation de quartier. Association des Khmers (en fait seuls utilisateurs)

Dans les Centres Commerciaux :

LANDREL	- Cercle Paul Bert Landrel + permanences Mairie (le Forum)
TORIGNE	- Bureau Sécurité Sociale (I.A.S.) Annexes Léo Lagrange Bureaux A.S. Secteur
ITALIE	- Cercle Paul Bert Biquenais Maison de l'Enfance (C.P.B.) Autre local (vide, inutilisable)

Annexe de la Mairie : allée du Gacet.

232. Les travailleurs sociaux intervenant sur le quartier.

Le tableau que nous dressons ci-dessous contient sans doute quelques imprécisions, dues notamment aux découpages de secteurs différents, au changement rapide des affectations et à la différence entre postes budgétaires et nombre de personnes les occupant (les temps partiels).

ORGANISME	PROFESSIONS	NOMBRE	POSTES BUDGETAIRES
CIRCONSCRIPTIONS. C.A.F. Rennes 3 3 secteurs	Assistants Sociaux (1)	* 8	6
RENNES 2 Centre Social LANDREL	Assistants Sociaux Conseillère E.S.F. Educatrices Jeunes Enf. Responsable	3 * 2 2 * 1	1,5
CARREFOUR 18	Animateurs (direction, animation accueil) Conseillère E.S.F. Educatrices J.E.	* 4 1 2	2,75 1
D.D.A.S.S.- P.M.I. Landrel	Puéricultrices	2	
Action spécifique C.A.F. (HAUTES OURMES)	A.S. Conseillère E.S.F.	(2) (1)	0,5
Aide Sociale à l'Enfance	Assistante Sociale Educatrices	1 2	
C.P.A.M. TORIGNE	Assistante Sociale	1	
A.F.A.D. Allée de Lucerne (tout Rennes Sud)	Travailleuses Famili.	* 20	16,35

DELAIS	Educateurs Animateurs	* 4 * 3	6
MAISON DES SQUARES (U.P.R.)	Animatrices	* 2	1,5
TRIANGLE	Animateurs (dont direction)	* 3	2,25
CENTRE LEO LAGRANGE	Animateurs (dont direction)	* 2	2
CERCLE PAUL BERT (Maisons de l'Enfance)	Animateurs	* 2	2
MAISON DE QUARTIER de la Binquenaie	Animateurs (dont direction)	* 2	2
C.M.P.P. GRISONS	Psychologues Médecin Orthophonistes Psychomotriciens Kinésithérapeute Psychanalyste Educatrices Assistante sociale	(3) (1) (3) (2) (1) (1) 2 * 1	0,5
A.F.T.E.B.	?	* ?	
<u>NON RECENSES</u>			
MAIRIE	A.S. maternelles		
EDUCATION NATIONALE	Assistants Sociaux (C.E.S.)		
CRECHES FAMILIALES	Puéricultrices		
TUTELLES			
SERVICES A.E.M.O.			
C.M.P.P. GACET			
MAISON DE LA RUE DE SUEDE			

* Travailleurs sociaux interviewés.

(1) Nous emploierons dans ce texte la dénomination "Assistances Sociales" pour parler des "Assistants de Service Social". L'usage courant n'a pas permis à ce nouveau label d'être réellement reconnu.

24. LA PLANIFICATION CAHOTANTE.

La ligne directrice de l'urbanisation de la Zup Sud consistait en une prise de parti contraire à Villejean, quartier créé précédemment (forte densité, dalles, peu d'espaces verts) : la configuration de la Zup, critiquée à l'époque par les promoteurs comme urbanisme de luxe, diffère avant tout par cette densité moindre. Mais le principe du "zoning" - de la séparation des activités en zones - n'a pas été remis en cause et la vie sociale a dû s'organiser dans ce contexte, sans rupture avec les contraintes désormais traditionnelles des grands ensembles.

Les décalages entre la nécessité de construire vite des logements nombreux et la préparation d'une infrastructure d'accueil de la vie sociale se sont vite révélés : le retard dans la création des écoles a scellé l'acte de naissance de mouvements des parents d'élèves et par là de toute la vie associative locale. Ces ratés de la planification furent vivement ressentis à propos des écoles alors que la distribution des micro-équipements sociaux (bas de tours, centres commerciaux) se déroula entre professionnels, sans conséquences visibles immédiates pour la population. Cette répartition d'équipements au fur et à mesure de leur ouverture aux associations existantes répondait surtout à des exigences d'équilibrage entre institutions. On peut supposer que sans population, sans usage effectif des espaces, il aurait en effet été hasardeux de promouvoir un quelconque projet cohérent. Malgré tout, la répartition actuelle semble s'être installée définitivement et l'enracinement des intervenants dans certains îlots semble acquise, dans un système de répartition réciproque des territoires, sans qu'on puisse interroger leur bien-fondé.

Un certain nombre de contradictions se sont

accumulées néanmoins dans cette répartition des zones d'intervention. Trois d'entre elles révèlent des situations de concurrence inéluctables, la planification ayant été rendue impossible pour des raisons différentes. Le Triangle se trouvera occuper à son ouverture la totalité du champ couvert par le Centre Léo Lagrange tout proche, avec des moyens bien supérieurs. Ce redoublement d'un même type d'équipement fut cependant produit non par un dirigisme aveugle, mais au contraire par l'attention portée aux revendications des populations locales : un espace libre avait été délibérément laissé dans la Zup pour une création d'équipement futur et la vie associative s'est vite polarisée autour de ce Triangle, l'association Léo Lagrange elle-même étant partie prenante de sa création malgré la réorganisation inévitable des rôles qu'elle impliquait. L'absorption du Centre par le Triangle sera difficilement évitable (quelles qu'en soient les modalités) et les problèmes d'amour-propre et d'identité de la part des membres et des permanents des associations seront alors au centre des débats.

Une autre coexistence difficile fut produite par l'autorisation accordée en 1978 au C.M.P.P du Gacet de s'implanter à quelques centaines de mètres du C.M.P.P des Grisons créé en 1973 : les deux associations privées différentes (le C.R.E.A.I et la P.E.P) (1) ne s'étaient pas concertées du tout mais la D.D.A.S.S, en l'occurrence, n'a guère adopté une attitude rationalisatrice et a laissé faire. Si les négociations entre les équipes ont permis d'adopter une sectorisation (Grisons à l'Est, Gacet à l'Ouest) une enclave comme l'école Volclair demeure attribuée au Gacet alors que tous les enfants des Grisons vont à cette école, et le Gacet se retrouve en grande partie

(1) Centre Régional pour l'Enfance et l'Adolescence Inadaptée et Association des Pupilles de l'Enseignement Public.

implanté à l'extérieur de sa zone d'intervention. Pour des établissements dont les moyens sont en rapport avec la clientèle accueillie, les conséquences économiques auraient pu être importantes.

Enfin, dernier cahot d'une étrange planification, l'implantation d'une action spécifique sur un îlot (les Hautes Ourmes) a été décidée en 1977 par la C.A.F. Cette action expérimentale a, selon l'expression de tous les acteurs, été parachutée, sans que l'existence d'intervenants sur l'îlot et sur le quartier ait été prise en compte. Il est malgré tout parfois assez sain que les administrations bouleversent des habitudes ancrées mais, en l'occurrence, les méthodes et les conséquences furent sans doute mal appréciées. Les moyens attribués à cette action spécifique contribuèrent à remettre en cause la création d'un grand Centre Social au Landrel, depuis longtemps discutée (sans qu'un accord soit possible entre la ville et la C.A.F) et freinèrent nettement l'action du Centre Social existant. Le départ de cette équipe expérimentale en 1984 se fait dans la même absence de concertation instituée. Il s'agit ici d'une planification n'arrive pas à se faire entre services d'une même institution, la C.A.F.

Ces trois exemples, qui ont sans doute créé les plus fortes tensions chez les intervenants, sont révélateurs des difficultés d'une planification du travail social sur un même secteur, à partir de raisons très différentes (l'action des populations, la division des institutions gestionnaires et des services, la nécessité d'expérimenter en bousculant les habitudes etc...). Mais ces tensions, qui auraient sans doute pu être réduites, sont néanmoins constitutives d'une intervention à facettes multiples, à intérêts divergents, pour laquelle un point de vue unique serait impossible à adopter : nous montrerons plus loin que les bonnes intentions ne suffisent pas pour obtenir les effets attendus et que les "erreurs"

sont en ce domaine particulièrement contradictoires. Mais il faut souligner cependant que des institutions dont le discours "rationalisateur" ne se dément pas sont elles-mêmes les agents de l'incohérence et de la concurrence inutile : ainsi les divisions entre D.D.A.S.S., C.A.F., Ville, Conseil Général ne peuvent être surmontées par la magie du discours planificateur qui leur est commun.

2. CONCLUSION.

Ce tableau général du contexte de l'action des travailleurs sociaux dans ce quartier de Rennes, laisse déjà apparaître, au-delà d'un inventaire des forces et des contraintes, une dynamique de transformations. Ce quartier est récent, l'implantation des populations et des équipements est certes terminée (avec le Triangle) mais l'histoire ne se résume pas à ces actes de naissance. Les jugements et les classements risquent d'être rapidement dépassés si l'on ne prend pas en compte la dimension du temps nécessaire à la recomposition de nouvelles unités sociales. D'aucuns disent que le contexte même des grands ensembles condamne la vie sociale à la déstructuration permanente : à condition d'admettre qu'unité sociale ne signifie pas seulement harmonie ou communauté, mais aussi conflit et division, on ne voit pas ce qui pourrait arrêter un mouvement d'appropriation progressive de ces espaces, de ce cadre bâti, aussi critiquable soit-il.

Les évolutions dans l'organisation des espaces, dans la composition démographique du quartier sont prises en compte par les travailleurs sociaux. Mais, nous l'avons vu, les logiques institutionnelles s'y superposent sans lien mécanique. Dans cet entre-deux, le travailleur social est amené à réinventer sans cesse son propre métier et cette nécessité explique à elle seule la plupart des transformations observées dans les interventions.

CHAPITRE III.

L'INVENTION DU TRAVAIL SOCIAL.

La position du travailleur social, en contact à la fois avec les populations et avec les "autorités", l'amène à jouer un rôle de traducteur (dans les deux sens) et notamment à susciter de nouvelles préoccupations, de nouvelles attentions à des problèmes sociaux qu'il désigne lui-même. La constante évolution des formes d'intervention laisse supposer qu'il apparaît sans cesse de nouvelles demandes, de nouveaux problèmes : l'accent mis sur la nouveauté nous suggère surtout qu'ils n'ont de nouveau que le fait de n'avoir pas été remarqués auparavant, de n'avoir pas trouver de traducteurs, de porte-paroles. Cette analyse des inventions du travail social (par quelles procédures de recueil de l'information, de connaissance du milieu, par quels glissements) soutiendra l'hypothèse de leur détermination par les enjeux structurant le champ du travail social lui-même (statut du travail social, légitimité, "courants" internes) en montrant cependant les détournements possibles de ces nouveaux objectifs par les populations visées.

31. LES SOURCES D'INFORMATION DU TRAVAIL SOCIAL.

Il est fréquent dans ces professions, comme dans la plupart des métiers, de mettre en avant l'expérience personnelle comme facteur décisif dans la compréhension de nouveaux problèmes : il s'agit de sentir le milieu, de flairer telle anomalie, telle déstructuration, telle montée latente de demandes. Il s'avère pourtant nécessaire d'objectiver ces intuitions, voire de les chiffrer, pour pouvoir prétendre à la détection d'un nouveau problème, pour le soumettre aux collègues ou aux autorités en vue d'un financement spécifique. Sur quelles procédures s'appuient les travailleurs sociaux pour argumenter leurs impressions quant à l'évolution du milieu ? Principalement sur trois circuits d'information : les demandes explicites dans les lieux d'accueil, des informateurs privilégiés parmi les T.S. les enquêtes.

Un contact privilégié avec le milieu est constitué par les lieux d'accueil que représentent les équipements. Les demandes sont explicites quand bien même elles ne sont que demandes d'orientation. On évite ainsi un "traitement" de la demande trop important mais les T.S. savent aussi que cette forme de contacts tend à privilégier des demandes de services qui ne désignent pas par elles-mêmes les problèmes qui sont à leur origine. Léo Lagrange utilise ainsi beaucoup le recensement des renseignements demandés par téléphone pour sentir l'évolution des intérêts pour certaines activités. Carrefour 18 a privilégié la fonction d'accueil en la confiant à un travailleur social et en chiffrant chaque année le type de renseignement demandé et fourni (près de 4 000 en 1982). Tous ces éléments d'information viennent confirmer des impressions déjà existantes mais ne peuvent guère aider à déceler de nouveaux problèmes ou à les argumenter suffisamment. La demande est en

effet médiatisée par un équipement auprès duquel il faut faire une démarche : elle ne se prête pas à une compréhension en profondeur des difficultés des familles.

La proximité du travailleur social vis à vis des familles, l'absence de médiation devient un critère de validité essentiel pour tout recueil d'information. Les Assistantes Sociales se trouvent particulièrement investies de cette tâche d'information des autres travailleurs sociaux, notamment des animateurs, car leur contact quotidien avec les familles leur permet d'ajouter un surplus d'authenticité à leurs impressions. Dans cette recherche permanente des "vrais problèmes", d'une "intervention de fond", les travailleurs sociaux se hiérarchisent implicitement entre ceux qui sont proches des familles, voire dans les familles, (cf les travailleuses familiales) et ceux qui en sont plus éloignés (animateurs en général). Mais cette compétence des uns peut être retournée et en fait peu valorisée : car les A.S. ou les T.F. sont "prisonnières" de cette réalité, débordées par les demandes et peu enclins à théoriser ces informations. Elles ne servent alors qu'à réduire la distance de certaines professions au milieu qu'elles encadrent : les informations fournies par les A.S. demeurent plus "vraies" que d'autres, alors que l'on sait qu'elles se rendent de moins en moins dans les familles, qu'elles sont elles-mêmes contactées par d'autres T.S. qui aiguillent les familles et mettent la "demande" en forme et que cette demande n'est énoncée que dans le contexte d'un rapport à un représentant de l'Etat (d'où l'invasion des demandes d'aide financières, les limites mises par la famille à l'investigation du problème par le T.S.).

Le T.S. cherche néanmoins toujours à se raccrocher à une information plus authentique pouvant l'aider à analyser le milieu car le doute sur la réalité de

la "demande" des populations est toujours présent. Il s'agit là à la fois d'une compréhension intuitive de l'effet de création de la demande qu'a toute action sociale, et en même temps du refoulement de cette analyse par la recherche d'une "information authentique" sur la "vraie demande". L'accès aux renseignements devient essentiel : la famille et l'école en sont les deux fournisseurs principaux. On comprend dès lors toute l'attraction exercée par la possibilité de s'introduire dans l'école par le biais de la Z.E.P., et ce d'autant plus qu'il n'y a pas d'A.S. dans les écoles primaires : l'école est à la fois une source et un canal de diffusion d'informations essentiel au travail social et le monopole du C.P.B. tend à être de plus en plus envié et contesté.

Néanmoins, l'effet d'objectivité recherché pour analyser une situation et argumenter les solutions proposées ne peut être obtenu par ces circuits informels (accueil, autres T.S.) : ce sont pourtant eux qui constituent le corpus de représentations du milieu et de ses problèmes. Mais les enquêtes viennent scander les initiatives importantes et s'avèrent toujours aussi prisées des intervenants. Sur le terrain que nous avons observé, on peut distinguer deux types d'enquêtes, qui se sont succédé dans le temps.

Les enquêtes fondatrices.

Plusieurs intervenants (dans la mesure de leurs moyens) ont eu recours à des enquêtes avant ou au moment de leur implantation sur le quartier. Elles ont été de deux types :

- enquête démographique. Carrefour 18 et le Relais ont réalisé chacun sur leurs secteurs présumés une enquête importante recensant les caractéristiques des populations, identifiant les difficultés et les regrou-

pements résidentiels. Ces deux enquêtes, fiables quant aux informations recueillies, ont permis de choisir les ilots d'intervention ou de préciser les orientations : elles ont été utilisées par d'autres intervenants et restent les documents de référence.

- Enquête d'opinion. La Maison de quartier de la Biquenais et le Triangle ont réalisé chacun une enquête pour connaître les désirs de la population en matière d'emplacement de l'équipement et d'activités (Biquenais) et de type d'équipements lourds (Triangle). Cette recherche des besoins servait autant à connaître la population qu'à vérifier si les associations restaient en prise avec "leur base", comme le souligne l'ancien agent de développement. Cette opération d'objectivation de besoins reste avant tout une recherche de légitimation, un substitut à une consultation électorale.

La confusion des deux types d'enquêtes permet de donner une légitimité à une intervention préparée par une analyse démographique, et permet de présenter comme "objectifs" des besoins coïncidant avec les projets des associations et les légitimant. Ces enquêtes, où les éléments chiffrés sont déterminants, sont réellement fondatrices du rapport de l'équipement à sa population puisqu'elles permettent en toute légitimité d'énoncer la réalité de cette population et de ses besoins. La méthode s'est depuis systématisée.

Les enquêtes de recentrage.

Depuis 1981 environ, soit 8 ans après la construction du quartier, de nouvelles enquêtes sont apparues, différentes des premières car plus qualitatives, plus proches de l'enquête d'opinion, et centrées sur des populations spécifiques. Citons l'enquête Triangle-Landrel sur le chômage, l'enquête Triangle sur les jeu-

nes (avec animation et montage audio-visuel), l'enquête de la Maison des Squares sur la formation des femmes, l'enquête Relais sur les adolescents ("les jeunes du bas des tours" - L.A.R.E.S.), l'enquête Maison de Suède sur les jeunes et cet équipement (G.R.E.S.S. Université Rennes I). L'enquête reste toujours un instrument préalable au lancement de nombreuses interventions mais leur coïncidence dans le temps laisse supposer qu'il y a nécessité de réorienter les choix initiaux, de les affiner vers des groupes plus précis et de mieux comprendre la logique interne à ces groupes sociaux. Bien souvent, l'origine en était le constat d'un blocage vis à vis de ces populations, d'un relatif échec de l'intervention, d'une nécessité de repenser le problème sur d'autres bases.

La nécessité d'une réflexion - et non plus seulement d'un enregistrement des données démographiques ou des besoins - apparaît dans les maîtres d'oeuvre des enquêtes : soit des organes spécialisés (G.R.E.S.S., L.A.R.E.S.) soit des stagiaires. Les professionnels admettent "qu'ils n'ont pas le temps" de s'interroger sur la logique même de leur intervention, certes parce que leurs institutions ne les y autorisent pas, mais aussi, parce que le fonctionnement à l'urgence et à la personnalisation dans lequel ils sont entrés rend impossible tout abandon du terrain : il y a toujours des demandes et elles ne peuvent être gérées par quelqu'un d'autre "qui n'a pas le contact". Les stagiaires seront même bien souvent les seules forces disponibles pour évaluer (chiffrer souvent) le travail fait par les professionnels, (C.M.P.P., circonscription), qui n'inscrivent pas cette objectivation de leur travail dans le cours normal de l'exercice du métier. On observe ainsi une séparation importante des tâches de connaissance et des tâches de réalisation, du savoir et du savoir-faire : cette différence est fondée mais tend

à être ossifiée (une fois l'enquête faite, on n'en tire rien) ou à être supprimée malgré la division du travail (tel résultat d'enquête permet de tirer aussitôt telle orientation d'action). Dans les deux cas, il s'agit d'une appropriation difficile de la connaissance (vénérée mais inutile, vénérée et donc toute puissante) qui ne répond pas au besoin de théoriser une pratique : faire une démarche d'enquête, c'est supposer la connaissance (comme posture intellectuelle) utile pour appréhender le monde extérieur (les populations, les problèmes...) mais inutile pour interroger et orienter une pratique, des techniques qui résideraient elles, dans le flair ou le charisme. C'est supposer aussi que les incertitudes d'orientation proviennent d'un savoir insuffisant sur les besoins ou que les populations visées vont dire leurs besoins : or, les choix d'orientation et de méthodes trouvent leur raison d'être et leur légitimité au sein même du travail social, chez chaque professionnel, qui ne peut esquiver une analyse plus fine de ses propres contradictions et des modalités de leur gestion.

L'ensemble des enquêtes réalisées jusqu'ici sur la Zup ont glissé sur cette discussion en servant à la découverte et à la mise en forme de nouveaux problèmes. La demande de l'équipe de prévention de la Zup, qui a commandé la présente enquête, a le mérite de poser la question en termes d'incertitude d'orientations, à expliquer dans le champ du travail social lui-même et non par une accumulation de données supplémentaires sur les populations. Quelles que soient les données ainsi recueillies, elles sont toujours construites et on n'y trouve que ce qu'on y cherche : c'est pourquoi il nous est apparu plus fondamental d'interroger les procédures de construction de son intervention, mises en oeuvre par chaque travailleur social.

Il faudrait pour terminer distinguer nettement

les enquêtes et les projets ou bilans internes, qui font aussi l'objet d'une accumulation et d'une mise en forme de connaissances. La valeur reconnue à ces bilans est quasi nulle comparée à celle attribuée aux enquêtes, alors qu'ils sont l'occasion de réflexions méthodologiques essentielles. Les rapports d'activité deviennent souvent formels, définis par l'administration à laquelle ils sont censés s'adresser. Parfois, des chiffres sont fournis à profusion (Carrefour 18, le Relais en 83, la circonscription), parfois sans commentaires. On constate surtout une absence fréquente d'analyse critique détaillée des orientations passées, des échecs et des réussites. Les rapports du Relais au début de son implantation, ceux du Landrel, malgré leur modestie, ou de Carrefour 18 semblent pourtant suggérer que ces réflexions sont possibles et permettent au moins de se constituer une mémoire, de s'enrichir dans la succession des expériences, au-delà de l'innovation-girouette et de la tradition inébranlable.

32. LES GLISSEMENTS D'INTERVENTION.

321. Quelques exemples.

Pour illustrer ce que nous entendons par "intervention du travail social", nous citerons quelques exemples relevés dans le quartier observé et montrant la multiplicité des types de glissement qui peuvent s'opérer à partir de la définition originelle de l'intervention. Cet inventaire regroupe des glissements de statuts, d'objectifs, de méthodes et de population, qui sont d'inégale importance et peuvent être contestés par les intéressés car parfois non formalisés comme réorientations effectives. Mais le côté informel, voire imperceptible du glissement nous semble précisément significatif. Donnons quelques exemples de ces glissements (sans prétendre qu'il y a abandon de l'orientation de départ.

RELAIS	EDUCATEURS DE PREVENTION	---> ANIMATEURS D'ILOT
TRIANGLE	MAISON POUR TOUS	---> DIFFUSION CULTURELLE
A.S.	ACTION INDIVIDUELLE	---> ACTIONS DE GROUPE (ex : jeunes parents)
MAISON DES SQUARES	ENFANCE	---> ADULTES
CENTRE SOCIAL LANDREL	ENFANCE	---> ADOLESCENCE
CARREFOUR 18	ENFANCE	---> PRE ADOLESCENCE
C.P.B. VOLGA	ENFANCE	---> ADOLESCENCE
A.S. SCOLAIRES	TOUTES ECOLES	---> C.E.S. UNIQUEMENT

Il n'est pas dans notre intention d'analyser chaque glissement mais nous voudrions examiner les modalités de transformation adoptées et les systèmes de contraintes qui permettent ou non ces évolutions.

322. Modalités de transformation du travail social.

Les glissements sont toujours présentés par les agents du travail social comme un "approfondissement", soit par l'élaboration d'une continuité dans l'intervention (plus de cohérence), soit par la prise en compte des problèmes en amont (l'origine, les vrais problèmes). Cette mise en avant de nouveaux problèmes se fait selon trois filières :

- la technicisation ou la spécialisation : on développe de nouvelles méthodes, on cible des populations ou des problèmes, en abandonnant des optiques tous azimuts.
- l'expérimentation : le changement d'orientation est délibéré, théoriquement à l'essai, bien que les critères et les échéances d'évaluation soient rarement fixés.

- la déviation lente et non maîtrisée, l'appropriation par la population : la pression des "demandes" est telle que les orientations s'adaptent en permanence à leurs flux et reflux.

Mais ces modalités de transformation sont celles officiellement reconnues et défendables publiquement : or, l'ensemble des glissements relevés sur le quartier frappe par l'éloignement progressif adopté vis à vis des populations et des méthodes qui mettent en avant de façon incontournable le statut de travailleur social (son mandat). L'animation enfant est ainsi toujours attachée au statut du débutant car la prise en charge de l'autre y est permanente, l'action individuelle impose une captivité du T.S. face au demandeur, l'action éducative nécessite une affirmation parfois conflictuelle : dans tous les cas, le travailleur social se voit contraint d'affirmer sa position, ne peut guère la fuir pour se fondre dans le milieu. Ces glissements révèlent ainsi la tentation constante de faire disparaître la distance vis à vis du milieu, de s'adresser à des populations moins assistées ou tout au moins qu'on peut traiter en adultes, dans des interventions où la responsabilité du T.S. est plus diluée (1). La tentation d'intervenir vis à vis de populations proches de soi, à défaut de pouvoir faire ressembler aux T.S. les populations assistées, pourrait glisser vers la caricature du client du travail social, autonome, sans problèmes et très coopérant. Ainsi que le notait le responsable de l'équipe de prévention de la Zup, tout peut devenir problème, du nouveau-né au retraité, du mariage au chômage : qui échappera encore au travail social ?

(1) L'A.S. du C.M.P.P. des Grisons soulignait ce risque d'effacement des responsabilités individuelles dans la systématisation du travail d'équipe.

Certaines motivations plus individuelles sont aussi à l'origine des glissements observés, depuis les stratégies de reclassement personnel jusqu'à la lassitude et la monotonie d'une intervention routinière, en passant par l'espoir d'un éloignement progressif du terrain vers des responsabilités où le contact avec les populations est plus filtré.

323. Systèmes de contraintes inégaux.

Ces glissements ne sont cependant pas indépendants des positions institutionnelles occupées par chaque catégorie de travailleurs sociaux : chacune d'elle comporte un système de contraintes qui laisse une plus ou moins grande marge de manoeuvre. Les contraintes sont apportées par :

a) les directives et le contrôle d'une institution. Au delà des grands principes définis à l'origine, celle-ci peut intervenir à tout moment pour influencer sur l'orientation dans ses détails même, elle exige des comptes rendus précis. C'est le cas ici des associations où le C.A. est proche du travailleur social et actif, ainsi que d'institutions comme la D.D.A.S.S. ou la C.A.F.

b) Les usagers : le type de prestations fournies engage plus ou moins le travailleur social qui doit respecter des rendez-vous, une régularité et obtenir des résultats. L'usager peut contrôler tout cela et exerce une pression pour le maintien de la qualité du service.

c) Les finances : le travailleur social voit son existence liée à sa capacité à boucler un budget; pour certains, chaque acte est rémunéré. Une évaluation financière des performances est possible. Cette forme de responsabilité, non indépendante des deux agents

identifiés plus haut (institution et usager), impose malgré tout une vigilance plus grande et possède la particularité de rendre visible tous les pouvoirs et toutes les compétences, même si c'est au prix d'une distorsion.

Nous avons tenté d'apprécier relativement la part de contrainte subie par chaque intervenant, sans distinguer entre professions, excepté pour les personnels C.A.F. Le tableau qui suit résume ces systèmes inégaux par des approximations (++ = maximum de contrainte, - minimum). Il ne constitue pas un principe de classement valorisant telle ou telle autre position. En effet, nous verrons que chaque groupe de professionnels tire avantages et inconvénients à son système (qu'il soit très contraint ou très ouvert).

CONTRAINTES

INTERVENANTS	INSTITUTIONNELLES	DES USAGERS	FINANCIERES
CENTRE LEO LAGRANGE	+	-	+
MAISON BINQUENAI	+	0	+
TRIANGLE	+	-	+
C.P.B. MAISON ENFANCE	++	+	0
C.M.P.P.	+	++	++
TRAV. FAMILIALES	+	++	++
RELAIS	-	-	-
MAISON DES SQUARES	-	0	-
A.S.	+	++	-
CONSEILLERES E.S.F.	+	-	-
ANIMATEURS C.A.F.	+	-	+

Explications détaillées :

- Léo Lagrange et le Triangle
 - pouvoir du C.A de l'association
 - gestion d'un budget
 - services fournis par intermédiaires seulement, non "vitaux".
- Maison Biquenais : idem mais fonction accueil plus grande
- C.P.B. Maisons de l'Enfance
 - contrôle très strict de l'association
 - exigences de l'école comme usager
 - gestion d'un budget déléguée

- C.M.P.P.
 - pouvoir association + D.D.A.S.S.
 - rapport clientèle : rendez-vous + objectifs à atteindre + enjeu
 - gestion par prises en charge
- Travailleuses Familiales
 - pouvoir association + C.A.F. - D.D.A.S.S.
 - service individualisé très précis
 - gestion par prises en charge
- Relais
 - peu de contrôle de l'association
 - pas de services individuels, pas d'équipement à ouvrir
 - budget délégué
- Maison des Squares
 - pas d'association locale, pas de contrôle
 - présence permanente d'un équipement à ouvrir
 - budget délégué
- A.S.
 - contrôle C.A.F.
 - demandes de services + rendez-vous
 - pas de budget à gérer
- Conseillères E.S.F.
 - contrôle C.A.F.
 - pas de services individuels
 - pas de budget à gérer
- animateurs C.A.F.
 - contrôle C.A.F.
 - pas de services individuels
 - budget à tenir (responsables).

Il n'est pas dans notre propos d'entrer dans la discussion détaillée des contraintes de chaque profession mais cette typologie permet d'opposer des pôles de contraintes maximales (ex. C.M.P.P. et Travailleuses Familiales) et d'indépendance (ex. Relais, Maison des

Squares). Il conviendrait de pondérer ces évaluations par une estimation des moyens mis à la disposition de chaque intervenant, qui peuvent transformer beaucoup la nature des contraintes ou de l'indépendance. Remarquons aussi que les contraintes les plus fortes peuvent produire des effets objectifs tout à fait différents (les Travailleuses Familiales subissent ces pressions, le C.M.P.P. y trouve l'impulsion pour une recherche et une innovation) : la hiérarchie des professions du travail social accentue ou limite les effets de ces contraintes (les Travailleuses Familiales au pôle dominé, médecins et psychologues au pôle dominant). Mais il nous paraît important de souligner que les acteurs disposant de la plus grande marge d'initiative (en théorie) sont aussi ceux qui vivent dans la plus grande incertitude quant à leur statut et aux orientations futures de leur intervention. Ces professionnels sont aussi ceux qui disposent le moins de techniques spécifiques (l'animation globale), ce sont les plus proches des lieux de résidence de la population (action d'ilot), ce sont les moins chargés d'équipementss lourds, "visibles".

Les contraintes, aussi difficiles à supporter soient-elles, sont en même temps un garde-fou contre toute dérive de l'intervention et témoignent d'un pouvoir donnant explicitement sa légitimité à l'intervention. Lorsque s'élargit la marge de manoeuvre quant à l'invention de son travail, la démarche d'interrogation de ses pratiques gagne toutes les orientations et diffuse un doute permanent qui n'est plus freiné par des directives ou des exigences incompressibles. Tout est possible, pourrait-on dire, et du coup rien n'est préférable, tout est aussi incertain : la concurrence ou la sensibilité aux incursions des autres travailleurs sociaux sur son terrain traditionnel, ne peuvent alors que s'exacerber. Car, plus que les autres

professionnels, les plus "indépendants" doivent puiser leurs définitions et leur légitimité en eux-mêmes puisque personne ne désigne ou ne contrôle en détail leur intervention. Cette absence (apparente) de "mandat" conduit à le rechercher à tout prix chez les populations encadrées : la proximité de leur intervention avec les lieux de résidence ne peut que renforcer cet espoir de reconnaissance par les populations. L'invention de nouvelles formes d'intervention, de nouveaux problèmes relèvent avant tout de cette quête de légitimité qui, non fournie par "le haut", doit être octroyée pour "la base" mais qui glisse toujours entre les doigts. Il y a là un retournement paradoxal de la dépendance Travailleur social - populations assistées qui s'ancre dans une dette imaginaire que nous analyserons plus loin.

Nous nous attachons pour l'instant à l'analyse des enjeux structurant les rapports entre professions, des filières et des frontières qui organisent le champ du travail social pour mieux apprécier les origines des glissements d'intervention observés.

33. LA STRUCTURATION DU TRAVAIL SOCIAL.

331. Limites extérieures.

Constituer le travail social comme unité, c'est à la fois traiter les divisions internes et en même temps définir les frontières communes vis-à-vis de l'extérieur. Les frontières dégagées sont en l'occurrence fort instables et expliquent le travail permanent de recomposition du champ qui doit être effectué. Car le travail social ne se définit lui-même que par sa position "d'entre-deux", d'intermédiaire qui constitue le quotidien même de l'intervention. Non pas l'entre-deux du pouvoir et des usagers que nous examinerons plus

loin, mais la position frontalière entre des champs "professionnels" définis depuis longtemps, possédant une autonomie institutionnelle technique, théorique qui leur permet d'être leur propre source de légitimation. Ainsi le travail social est toujours à la lisière des champs de la production, de l'école, de la santé, de la politique, du droit et de la justice, de la religion, de l'art, du show-bisness même ... Chaque professionnel occupe une position plus ou moins proche de l'un de ces champs, en change parfois dans la même journée s'il est très polyvalent : mais les modèles qu'il utilise pour analyser son travail et orienter sa pratique sont toujours empruntés à ces autres champs, parfois même dans leurs caractéristiques de techniques professionnelles.

Les modèles de l'éducation sanitaire, de la diffusion culturelle, de l'apprentissage technique, de la répartition des allocations, ne sont pas définis par les travailleurs sociaux, ni même par des "super-travailleurs sociaux" mais sont surdéterminés par le champ d'où ils proviennent (santé, culture, école, droit etc...). Le travail social contribue ainsi à étendre la pénétration dans la vie quotidienne des familles de modèles définis ailleurs. Mais cette instabilité quant à la définition de modèles d'analyse propres au travail social, le conduit à profiter de la faillite des institutions centrales de chaque champ. Le travail social tend à opérer dans les marges non cultivées de chaque institution ou à traiter les laissés pour compte. Ainsi l'échec scolaire fournit l'occasion d'une intervention constante des travailleurs sociaux depuis quelques années : le travail social se nourrit ainsi de la faillite de l'école pour certaines populations. De même, les groupes-chômeurs, la diffusion d'offres d'emploi, l'orientation vers des stages ou leur organisation même, profitent de la carence des services de l'emploi (A.N.P.E., F.P.A.)

et du développement du chômage.

Les réponses apportées aux problèmes, et la détection même des problèmes dépendent essentiellement de la position frontalière vis à vis d'un champ ou d'un autre. La tendance est alors à l'intégration des modèles de ce champ, voire même à la reconversion professionnelle dans ce champ (voir plus loin à propos de la formation des jeunes).

L'inexistence d'un champ de valorisation propre au travail social (coincé principalement entre la politique, la santé et l'école) développe une attraction vers "l'extérieur" qui peut se traduire par une hyperspécialisation conduisant parfois à une sortie du travail social. On n'emprunte pas impunément à un champ hors profession ses modèles et ses techniques, qu'on valorise nécessairement. La définition instable du champ du travail social constitue le moteur de son renouvellement permanent tant au point de vue des formes d'intervention que des intervenants eux-mêmes.

332. Professions centrales.

En reprenant la présentation des professions du travail social proposée par Jeannine Verdès Leroux (1), et qui correspond aux filières principales de formation, nous distinguerons 3 groupes, non homogènes certes, mais tendant à se définir les uns par rapport aux autres de façon plus systématique : l'assistance, l'éducation, l'animation. Pour chacun de ces secteurs, il est apparu dans nos observations des professions "idéales-typiques", des "noyaux durs" :

(1) Verdès-Leroux, Jeannine : Le travail social, Paris : Ed. de Minuit, 1978.

- l'assistance matérielle (et souvent financière) : les services bien identifiables (apparemment) que rendent les Assistantes Sociales répondant à des demandes adressées à leur permanence sont les piliers traditionnels de ce type d'intervention.

- L'action rééducative psycho-médicale : dans le quartier observé, le C.M.P.P. représente pour l'éducation la mise en forme la plus élaborée de l'intervention.

- La diffusion culturelle : l'animation, malgré le flou qui caractérise sa mission, possède un secteur plus stable et plus objectivable, l'organisation de spectacles avec des variantes dans la forme même de la diffusion. L'arrivée du Triangle le constituera comme représentant essentiel de ce secteur sur le quartier.

Les traits communs à ces trois "noyaux durs" sont constitués par :

- la possibilité d'une définition précise des tâches, bien que le débat ait toujours lieu sur les objectifs fondamentaux.

- le développement de techniques professionnelles par théorisation ou par accumulation d'expériences, rendue possible par l'identité des situations de chacun, facilitant la comparaison.

- la possibilité d'une sanction, d'un contrôle des résultats appuyé sur un modèle de légitimité bien défini : l'Etat et ses critères d'aide pour l'assistance, le médical et la mesure des "guérisons", le marché et la sanction du succès. Il va de soi que chacune de ces

notions est criticable et particulièrement arbitraire mais elles gagnent malgré tout une objectivité par leur inscription dans un champ reconnu.

Toutes les autres formes de l'action sociale doivent nécessairement se situer par rapport à ces noyaux durs et sont beaucoup plus incertaines : elles sont sujettes à débat permanent et à la concurrence.

333. Positions frontalières.

Un certain nombre de professions se trouvent occuper une position frontalière, à cheval sur deux secteurs du travail social, malgré la filiation représentée par la formation. Cette extériorité aux "noyaux durs" des professions du travail social représente des avantages que certains utilisent pour transformer leur intervention : ainsi telle conseillère en Economie Sociale et Familiale pourra jouer un rôle d'animatrice dans des groupes (femmes, chômeurs), tel éducateur de prévention tendra vers l'animation, tel animateur d'adolescents glissera vers l'éducation. Ces glissements, cette attirance vers une autre composante du travail social sont parfois inconscients et présentés comme une évolution même de la profession, d'autres se reconvertissent explicitement. Mais les avantages de ces positions frontalières, moins définis, sont parfois mal vécus car l'absence d'un cadre de référence explicite rend épuisant le renouvellement incessant des modes d'intervention et ne permet aucune capitalisation. Les éducateurs de Prévention en demandant cette enquête le manifestaient. De même, les animateurs de Centres Sociaux qui cherchent à se recentrer sur les "vrais problèmes" : école et chômage.

Mais inversement, les Assistantes Sociales

supportent mal de voir leur profession aussi canalisée, sans marge d'initiative. Elles souhaitent se dégager de l'urgence, traiter le "problème" plus globalement, sans nécessairement l'affronter immédiatement, mais en utilisant des interventions indirectes (réunions de groupe, d'information, action d'aide aux vacances malgré le chômage etc...). De même, l'action de diffusion culturelle du Triangle doit elle être relativisée pour s'intégrer à des interventions de développement global du quartier ou vis-à-vis de populations défavorisées en situation d'assistance.

Un profil moyen espéré tend à se dégager des différents entretiens que nous avons eu, celui qui permettrait d'éviter quelque marquage que ce soit : ni trop culturel, ni trop assistant, ni trop thérapeutique, pour rejoindre une figure de "l'agent de développement" tout-à-fait indéfinie (mais qui a existé localement) ou de "l'animateur de milieu" (qui se met en place actuellement).

334. Des modèles hégémoniques.

Nous avons signalé la nécessité pour le travail social de puiser ses modèles dans des champs qui lui sont extérieurs et qui colonisent l'analyse et la formation des savoir-faire, bien que les travailleurs sociaux s'en défendent. Un clivage permanent ressurgit entre travailleurs sociaux à propos des disciplines "scientifiques" (en réalité universitaires) auxquelles se référer pour "théoriser sa pratique". La dichotomie entre psychologie et sociologie tend à s'imposer comme pertinente et à fournir un schéma pratique d'opposition des professions entre elles selon la perception qu'on a de l'intervention de chaque collègue : individuelle

ou collective, curative ou pédagogique (1). La force de ce clivage est telle qu'elle s'impose automatiquement dans la description des autres intervenants : "eux, c'est beaucoup plus individuel", dira tel animateur à propos des éducateurs de prévention qui diront eux la même chose des assistantes sociales.

L'ensemble de ces dichotomies tend à coïncider dans la mesure où l'on semble admettre qu'une intervention curative visera des "cas", désignés individuellement par là même, et fera appel à une problématique psychologique. Alors qu'une opération de diffusion ou d'apprentissage visera des groupes spontanés et pourra s'analyser en termes plutôt sociologiques. Mais cette opposition n'a guère de fondements à plusieurs titres :

- l'opposition des disciplines psycho-socio reste un héritage du passé, dans la mesure où Durkheim a dû fonder la sociologie contre la psychologie spiritualiste de l'époque et a insisté pour cela sur la société comme collectif et comme contrainte sur un mode positiviste. Les divisions professionnelles du champ universitaire ne relèvent en rien de fondations épistémologiques bien délimitées.

- le lien entre des disciplines "scientifiques" et des savoir-faire ne se réduit jamais à un décalque

(1) L'alternative actuelle du travail social (soigner ou former) nous semble renvoyer à la disparition d'une autre intervention sur l'homme qui consistait à le sauver (pour reprendre les termes de Jean Gagnepain). Le travail social s'est sans aucun doute nourri de la faillite de la religion mais on ne voit pas alors comment formation et soin pourraient parvenir à compenser cette perte.

des modèles sur les situations et l'ensemble du travail social tend à confondre les principes logiques d'une démarche scientifique avec les principes et éthiques d'une démarche professionnelle qui se donne des objectifs et des moyens.

- La sociologie est en fait peu intervenue au secours des tenants du "collectif". La domination de la psychologie comme cadre de référence intellectuel dans la formation des travailleurs sociaux a été peu remise en cause. On peut même souligner qu'elle sert de référence pour l'analyse de phénomènes sociaux "collectifs" pour de nombreux intervenants : la théorie systémique représente ce pont idéal pour "l'invasion" de tout le champ social. C'est qu'en effet la sociologie ne s'est guère préoccupée "d'outiller" des intervenants comme les travailleurs sociaux, sans pour autant préserver sa "pureté scientifique". Car elle a glissé rapidement vers l'analyse politique, vers la discussion idéologique, plus souvent au service des gouvernants, privilégiant ainsi les analyses macro-sociologiques et la prospective. Son intervention "thérapeutique" s'est située à ce niveau mais n'a été d'aucun secours pour les praticiens du travail social : eux-mêmes n'ont pas résisté à cette dérive vers la politique, ramenant quelques bribes sociologiques sur les classes sociales à des prophéties militantes qu'on pouvait appliquer à l'analyse des situations vécues. La sociologie s'est avérée totalement incapable d'assurer la traduction de ses acquis scientifiques en pistes de recherche pour les savoir-faire et a rejoint la tendance militante de certains travailleurs sociaux, en proposant des analyses du travail social qui ne laissent d'autres solutions que la fuite du secteur ou le suicide social. Les professions les moins définies institutionnellement tendent toujours actuellement vers une analyse des "rapports de force" locaux qui s'attache beaucoup plus aux

groupes viables, institués, aux porte-paroles, qu'aux dynamiques culturelles micro-locales. Cette position "politiste" laisse des T.S. désarmés face aux effets imprévus de leur bonne volonté militante. Il faut sans doute interpréter cette demande d'enquête comme le constat de faillite de ces modèles mécanistes si répandus dans les années 70, mais actuellement non remplacés.

335. Les réseaux de coopération.

Malgré leur inadéquation, les dichotomies évoquées plus haut semblent structurer les réseaux de coopération entre travailleurs sociaux dans le quartier. Ainsi, on peut observer deux pratiques de coopérations régulières - l'une constituée par la circonscription réunissant à travers plusieurs instances (Service Unifié de l'Enfance, commission Prévention) les Assistantes Sociales, l'Aide Sociale à l'Enfance et les travailleurs sociaux concernés (principalement éducateurs exerçant des A.E.M.O, C.M.P.P, voire prévention ou Travailleurs Familiales)

- l'autre organisée autour des équipements socio-culturels dont Carrefour 18 et le Triangle sont les pivots, regroupant des animateurs, voire des éducateurs de prévention.

Le premier réseau traite de "cas", famille par famille et possède des pouvoirs financiers et juridiques importants. Il exerce de fait le pouvoir de décision (1). Quant aux mandats confiés par l'Etat à différents travailleurs sociaux (tutelle, retraits, allocations...). Il répond au besoin de coordination d'interventions éclatées sur une même famille.

(1) C'est officiellement l'inspecteur D.D.A.S.S. qui l'exerce.

Le deuxième réseau traite "d'opérations" d'animation sur le quartier, au-delà de chaque équipement (fêtes diverses, actions coordonnées pour l'été, ou pour telle population). Il dispose de peu de pouvoirs de contrainte, y compris entre équipements et oriente son action en fonction de ses analyses et de ses intérêts. Il répond à la nécessité de regrouper des moyens très limités pour multiplier l'impact des animations et éviter leur chevauchement.

Il apparaît ainsi deux réseaux de coopération régulières qui ont peu de points communs et peu de rapports dans la réalité. 2 groupes de professionnels occupent une position intermédiaire et peuvent être amenés à participer aux 2 réseaux : les conseillères en Economie Sociale et Familiale et les éducateurs de prévention, qui se regroupent malgré tout plus facilement (car sans mandats) avec le deuxième réseau.

Deux intervenants nous sont apparus en marge de ces 2 réseaux : les Travailleuses Familiales qui occupent une position inférieure dans la hiérarchie du travail social et qui ne peuvent guère se détacher du service matériel rendu (surcharge de travail), et les animateurs du Cercle Paul Bert qui sont sans doute plutôt considérés comme des militants que comme des professionnels (ce qu'a voulu le C.P.B), qui sont tournés prioritairement vers l'école où ils sont beaucoup plus intégrés que n'importe quel travailleur social du quartier. Ces deux "exclusions" (1) révèle une hiérarchie du travail social très prégnante. Les deux réseaux définissant ainsi un socle commun mais s'opposent

(1) Nous n'évoquons pas ici la position des puéricultrices, jardinières d'enfants, non rencontrées.

aussi entre eux par une vision réciproque qui se résume en ces termes :

- les uns ont une intervention trop individualisée, ne peuvent pas décoller du terrain, sont incapables d'une analyse politique
- les autres sont peu sur le terrain, sont peu au contact des problèmes, sont très bavards, ne sont pas assez stricts sur la qualité de leur service.

Ces préjugés réciproques sont d'autant plus actifs qu'ils sont cultivés depuis les écoles de formation et que chaque réseau s'appuie sur une ossature d'intervenants de la même profession (A.S. d'un côté, animateurs de l'autre).

Ils serait malgré tout erroné d'imaginer une activité conflictuelle intense entre eux. Cela passerait sous silence le fait que des professionnels d'institutions différentes coopèrent régulièrement et cela ferait oublier des configurations particulières où les deux types de professionnels cohabitent.

Ainsi un Groupe d'Action Concertée existe depuis 1977 sur Torigné, regroupant le Relais, le Centre Léo Lagrange, la conseillère en E.S.F, et les A.S, du secteur. Chacun reconnaît que l'intérêt d'une telle coordination se limite à de l'information réciproque sur une zone d'intervention restreinte commune et qu'il serait difficile, compte tenu de la diversité des participants, de passer à des actions collectives.

De même, des collaborations régulières ont lieu lorsque des A.S ou des Conseillères E.S.F, se déplacent dans les équipements gérés par des animateurs

ou des éducateurs (Maison des Squares, Banat). Mais l'obligation de s'adapter à plusieurs équipes, l'impossibilité d'avoir un espace permanent reconnu dans l'équipement (car trop étroit) limitent les collaborations possibles.

La pluridisciplinarité fut prônée officiellement pendant un moment et il est intéressant d'observer dans quelles mesure les clivages ont résisté ou non à ces intentions. Du point de vue des acteurs, elle est réussie dans les Centres Sociaux ou au C.M.P.P, où chaque intervenant a gardé totalement sa spécificité, ses techniques tout en s'intégrant à un collectif de réflexion stable. Il faut souligner que l'employeur de ces professionnels différents est le même dans les deux cas. Mais les mêmes conditions ont abouti à une fusion et à une indistinction des tâches dans deux autres cas: le Relais (animateurs-éducateurs) et l'Action spécifique de la C.A.F, aux Hautes Ourmes (A.S, animateur, aide-familiale, conseillère E.S.F), mais, dans ce cas, le projet expérimental comportait d'emblée ce choix. Il n'est pas dans notre propos de juger la meilleure formule d'organisation du travail : Il apparaît malgré tout que l'indistinction interne des fonctions et des techniques aboutit à privilégier un esprit de corps, une cohésion interne qui rend difficile toute collaboration prolongée avec un organisme extérieur. Mais le maintien d'une distinction bien identifiée ne semble possible que dans le cas de secteurs fortement technicisés ou aux fonctions très définies, comme le C.M.P.P, et le Centre Social, où les marges de manoeuvre de la plupart des professionnels sont plus "réglementées".

336. Histoires de concertations.

En dehors des réseaux de coopération déjà évoqués, un certain nombre d'opérations de concertation

ont été tentées et ont encore lieu entre travailleurs sociaux. Les éléments évoqués ci-dessus permettent d'en comprendre les enjeux et les limites, en dissolvant tout espoir d'une planification cohérente et harmonieuse de l'action sociale. Il faut néanmoins souligner que l'une de ces concertations de quartier a abouti à un résultat non négligeable : un équipement socio-culturel, le Triangle. Son ossature associative, son caractère militant la distingue cependant nettement des concertations de professionnels du travail social, qui y ont participé activement puis s'en sont retirés (cf. plus loin). Mais il faut noter que la proposition de l'agent de développement de maintenir un collectif d'associations et d'intervenants au-delà du Triangle, pour promouvoir l'action socio-culturelle sur le quartier s'est heurtée à des craintes de perte d'indépendance et n'a jamais vu le jour, bien qu'il avait été précisé que le collectif fonctionnerait par objectifs et n'imposerait pas ses décisions aux associations en désaccord sur un projet.

De leur côté, les deux réseaux déjà évoqués ont une volonté de planification limitée à la coordination (c'est à dire au moins à la connaissance réciproque) des actions vis à vis d'une famille ou d'actions ponctuelles (Carnaval, Festival de la chanson, Fête des enfants en Juillet etc...). La seule concertation ambitieuse quant à la mise en place d'une action coordonnée permanente fut celle tentée sur les îlots Grisons Alexis le Strat autour de 1978. Cette volonté délibérée de programmer une action cohérente a mis à jour de façon plus exacerbée tous les clivages professionnels et les analyses différentes du milieu faites par chacun : on ne voit guère d'où pourrait venir des principes supérieurs dépassant ces contradictions et s'imposant à chaque travailleur social. La position occupée par "quelqu'un de l'extérieur" (sic) comme l'agent de déve-

loppement a été acceptée dans la phase de mise en place des équipements, terminant par le Triangle : mais tout rôle de super-coordonateur ou planificateur lui aurait été interdit par les différents professionnels du travail social sur le quartier.

L'ensemble des autres concertations se déroule entre quelques partenaires, pour des opérations ponctuelles, adressées à des populations précises. Il faut noter malgré tout leur nombre élevé mais aussi le flou général qui entoure les participations des uns et des autres. Ces opérations sont avant tout le fait des professionnels de l'animation qui se retrouvent ainsi très régulièrement en réunion, ce qui aboutit parfois à des confusions sur qui participe à quoi. Pour les 13 - 15 ans se met en place une coordination Carrefour 18, Léo-Lagrange, Maison de Suède, Binquenais ; pour les chômeurs, les trois Centres Sociaux (Carrefour 18, Landrel, Champs Manceaux) font circuler systématiquement leurs informations et lancent des actions similaires (groupe chômeur) ; pour l'été, la Maison des Squares et le C.S. du Landrel organisent des sorties en commun. On arrive ainsi au domaine des coopérations entre deux équipements. Par contre, pour une action comme la Ferme des Freux (projet de ferme pour les enfants de la Zup à l'extérieur de Rennes dans des bâtiments rachetés par le district) ou comme la ZEP (1), il n'est guère facile de connaître les participants exacts.

Les remarques que nous avons déjà faites sur la place centrale de l'école dans la vie locale peuvent laisser supposer que la ZEP est une occasion privilégiée

(1) Zone d'Education Prioritaire. Actions des travailleurs sociaux dans les écoles primaires Louis Volclair et Torigné et au C.E.S. de la Binquenais.

de concertation. De fait, la plupart des travailleurs sociaux se sont mobilisés à l'origine : il s'agissait aussi de pouvoir enfin mettre les pieds dans l'école et en même temps d'intervenir directement sur un "problème" identifié comme décisif : l'échec scolaire. Les modalités et les moyens adoptés pour cette opération n'ont pas été à la hauteur des espérances des travailleurs sociaux : ainsi le C.E.S. s'est contenté de fermer ses portes plus tôt l'après-midi pour permettre aux élèves d'aller pratiquer des activités dans les équipements du quartier. Chaque intervenant a investi cependant dans des contacts avec les enseignants, qui peuvent être facteurs d'innovation à terme (1). Mais chacun l'a fait quasiment pour le compte de son équipement car aucune coordination n'a été vraiment possible (malgré le rôle confié à un surveillant dans ce but l'année dernière). Là encore, les relations personnelles tissées à cette occasion sont le meilleur ferment d'une action commune future, quand bien même les rapports entre institutions sont restés très distants.

Signalons enfin, que sur un îlot où la concentration des travailleurs sociaux était élevée (les Hautes Ourmes), les éducateurs de Prévention et l'équipe d'action spécifique de la C.A.F. ont collaboré régulièrement pendant 2 ans (réunions mensuelles et autres passations d'informations), mais ont dû se spécialiser quant aux populations visées (C.A.F. : enfance et femmes, Relais : adolescence et animation d'ilot). Les différences de statuts et de moyens ont fini elles aussi par ressurgir et, le changement de personnes aidant, la collaboration

(1) Sans que cela soit une conséquence de la ZEP, on peut noter que des enseignants sont venus observer le travail "d'entraide scolaire" réalisé par divers équipements.

s'est beaucoup ralentie (bien qu'en 79 elle se soit étendue aux écoles et C.E.S. voisins et au terrain d'aventure).

34. LA PRESSION DES POPULATIONS.

341. Des orientations toujours remises en causes.

Quelque soit la volonté de planifier l'intervention de l'action sociale et socio-culturelle, quelques soient les modalités d'invention de son travail par chaque profession, on constate qu'il reste impossible de prévoir l'évolution d'un équipement et que ni les bonnes intentions ni une poigne de fer ne suffisent à réduire l'action des populations à ce qu'on attend d'elles. Chaque travailleur social l'admet, plus ou moins, et dans certains cas difficilement. Le regret exprimé le plus fréquemment consiste à observer que les populations se représentent le travailleur social comme un fournisseur de services bien concrets et qu'on ne voit pas "au-delà". Nous avons constaté ainsi que l'image d'un équipement se résume à l'usage qu'on en fait, toujours parcellaire et "utilitaire" : ainsi le local Serbie du Relais c'est "là où on s'inscrit pour le camp ski" ou "là où on fait du smurf". Plus rarement, l'image de "l'équipement" est associée à la personnalité du travailleur social avec qui on a une bonne relation : la personnalisation est ainsi maximale pour l'assistante sociale ("mon A.S.") qu'on essaye "d'avoir à la bonne" ou qu'on accuse de favoritisme. Jamais l'image globale que se fait le T.S. de son équipement ou de son intervention ne passe auprès de la population et il y a là un échec permanent d'une volonté de dépasser la relation de service, utilitaire vers une relation "éducative" (cet échange impossible sera analysé au chapitre 5). Les Assistances Sociales

se plaignent particulièrement de cet enfermement dans l'urgence, dans l'aide financière, qui fait disparaître, aux yeux des populations, tout autre aspect de leur intervention (comme les visites de P.M.I. par exemple): les clients eux-mêmes font pression pour limiter l'intervention à ce type d'aide conjoncturelle financière.

Mais l'image d'un équipement et d'un intervenant peut malgré tout se globaliser pour la population en termes de marquage social : l'occupation plus fréquente d'un local par des groupes sociaux spécifiques marque toujours fortement l'équipement, le recours à telle aide du travail social est associé à l'indignité sociale, réservée aux groupes sociaux les plus stigmatisés. Ainsi le local Serbie est aussi souvent décrit comme "le local-ou-y-a-les-marocains". C'est sans doute ce jeu des distinctions sociales qui compromet une vision du travail social bâtie à la fois sur une idée communautaire des rapports sociaux (pour tous) et sur une action spécifique en direction de populations à problèmes.

342. Les limites apportées à cette pression.

Pour éviter d'être ballotés par des demandes contradictoires, les T.S. sont amenés à mettre en place des filtres vis-à-vis de la "demande spontanée". On constate bien alors qu'il ne s'agit pas d'enregistrer ces demandes telles quelles et chacun admet que les "besoins" ainsi exprimés sont déjà mis en forme par des associations, des porte-paroles divers et aussi par des groupes sociaux plus à l'aise dans la relation aux administrations. Mais le travailleur social remplace ces filtres "spontanés" du milieu par les siens, adaptés aux objectifs qu'il s'est fixés, aux "problèmes" et aux "populations cibles" qu'il a identifiés en traitant toutes les "demandes". Cette mise en place de critères arbi-

traires est admise par les T.S. lorsqu'il s'agit de limiter le nombre de demandes : ainsi les seuils de ressources fixés par la C.A.F. servent de critères pour délimiter les aides apportées par les Assistantes Sociales ou par les Travailleuses Familiales. Le C.M.P.P. peut justifier les nombreux filtres mis face à la demande par ses objectifs thérapeutiques. On aboutit parfois aussi à un jeu de renvoi d'un travailleur social à l'autre, chacun estimant qu'il s'agit d'une demande à laquelle il ne peut répondre (ex. telle A.S. C.A.F. renvoie vers l'A.S. C.P.A.M., tel équipement envoie les adolescents vers un autre...). Certains travailleurs sociaux évitent aussi délibérément de diffuser l'information sur leurs services (ex. les Travailleuses Familiales qui sont déjà surchargées) ou évitent certains canaux de diffusion : Carrefour 18 n'utilise pas "Ouest-France" pour annoncer ses activités car il estime que la population qui cherche à s'informer dans les journaux ne doit pas être son public privilégié. L'affichage dans les escaliers ou le bouche-à-oreille lui sont préférés. Comme on le voit, le pouvoir d'informer c'est aussi le pouvoir de taire, de filtrer l'information: ici la logique "population spécifique" l'emporte sur la logique "pour tous" dans une démarche qui pourrait apparaître comme ségrégative. Nous verrons plus loin que les jugements doivent être nuancés sur ce plan car la dynamique des rapports sociaux ne peut être canalisée par une intervention sociale, qu'elle soit de brassage ou de ségrégation.

343. Quelques cas de débordements.

Chaque intervenant peut faire l'histoire d'une intervention où les glissements de public se sont succédés jusqu'à dénaturer totalement les intentions originelles du travailleur social. Pris dans cette contradiction d'une idéologie anti-ségrégative qui se réalise dans une intervention ciblée sur des groupes bien spéci-

tiques (les plus démunis, défavorisés, pauvres etc...) par un espoir de compensation des inégalités, le travail social sur le quartier se voit paralysé par la logique propre d'acteurs qui parviennent à s'approprier totalement un équipement. Les situations de ce type observées actuellement sont surtout le fait des adolescents marocains. Ainsi au local Serbie (Relais), à la maison de la rue de Suède, l'invasion de l'équipement par des jeunes du même groupe d'âge et du même groupe ethnique est particulièrement nette. Le problème est soulevé aussi à Carrefour 18 et s'est posé au Triangle.

La façon dont il s'est résolu au Triangle illustre un choix nécessaire dans des orientations contradictoires. Une cafeteria et un atelier mobylette ont été ouverts pour s'adresser à un public ados et jeune de milieux populaires. Ces deux espaces ont été investis chacun par un groupe de jeunes marocains (assez âgés pour la cafeteria) qui avaient déjà fréquenté les travailleurs sociaux du quartier de longue date et notamment les éducateurs de prévention. L'objectif initial était atteint : le Triangle s'adressait ainsi à un public défavorisé. Mais la relation qu'entretenaient ces jeunes à l'équipement ne correspondait guère aux exigences traditionnelles d'une intervention socio-culturelle. Très présents dans ces lieux, ils y passaient du temps sans s'intégrer au reste de l'institution, sans développer des projets particuliers mais en accaparant énormément les animateurs, dans une demande relationnelle permanente. Et surtout, se sentant bien chez eux, ils n'admettaient pas du tout de partager ces espaces avec d'autres. Aussi la vocation "accueil pour tous" de la maison était battue en brèche. Pour la cafeteria, le problème s'est résolu de lui-même (pour ce que nous avons pu en savoir) puisque les jeunes ne sont plus revenus (le changement de lieux de prédilection est particulièrement rapide dans ces groupes

de jeunes). La cafeteria a été supprimée et le local sert maintenant aux répétitions de divers orchestres amateurs du quartier qui symbolisent cette "ouverture à tous". Pour l'atelier mobylette, une cotisation a été mise en place pour permettre une ouverture à d'autres plus jeunes et pour obliger les adolescents à s'engager dans une activité dans un projet et non seulement à occuper un local. Cette évolution a été interprétée par le Relais comme ségrégative vis-à-vis des jeunes les plus défavorisés.

Du coup, le choix n'est plus entre "animation pour tous" et "ségrégation" mais "quelle ségrégation organiser". Or, la plupart des travailleurs sociaux ont une démarche ségrégative qu'ils refoulent ou contredisent par un discours égalitaire et communautaire. Dans la situation d'équipements polyvalents et très petits, la vocation d'ouverture à tous amène une exacerbation rapide des conflits entre groupes sociaux porteurs de normes différentes et se classant les uns les autres. L'institution peut maintenir cette hétérogénéité par des cloisonnements spatiaux (si le local le permet) ou temporels (des moments différents) en évitant tout brassage mais en permettant une cohabitation (qui restera malgré tout conflictuelle). Ainsi la maison de la Biquenais semble parvenir à maintenir une ouverture à des groupes différents (du 3^{ème} âge aux petits en passant par les ados), au prix d'une tension permanente difficile à gérer. Mais le plus souvent, si l'institution n'impose pas ses règles de cohabitation et laisse l'ouverture à tous, le conflit aboutit à l'exclusion de plusieurs groupes et à la prise de pouvoir d'un seul d'entre eux (comme on peut l'observer au local Serbie, ou même à la maison des Squares). L'autre démarche adoptée consiste à réduire la diversité conflictuelle des "demandes" en imposant un filtre rigoureux qui a des effets de sélection sociale en sens inverse de la solution

précédente : ainsi le Centre Léo Lagrange a privilégié des activités structurées et exigé des cotisations et tout un groupe de jeunes occupant le Centre a disparu de l'équipement en 1982.

Il faut souligner, dans le cas des jeunes immigrés, que les travailleurs sociaux ont beaucoup de mal à assumer une position institutionnelle et à résister à la pression des jeunes. Comme le fait remarquer un responsable de l'A.F.T.E.B, il règne en effet chez les T.S. un paternalisme très fort vis-à-vis des immigrés : comme si la culpabilité du colonisateur était toujours présente, comme si le risque d'être accusé de racisme verrouillait tout esprit critique. Le mode de vie très cohésif de ces groupes de jeunes marocains, l'usage d'une langue différente confèrent à ces groupes une homogénéité et une force qui ne trouve en face d'elle que la culpabilité et le paternalisme du travailleur social. On ne peut s'étonner alors qu'ils s'approprient totalement des locaux et y imposent leur loi, d'autant plus agressivement qu'ils peuvent enfin retourner la domination subie quotidiennement en affirmation d'une identité, d'un pouvoir sur un territoire.

Dans la plupart des cas, le travailleur social parvient d'autant moins à assumer son statut et à imposer son analyse de la situation et des "demandes", qu'il a besoin de l'adhésion de la population à sa démarche d'encadrement, car c'est la seule source de légitimité qu'il admet. Aussi entrer en conflit avec un groupe devient une crise de conscience grave et s'avère presque toujours exclu de la palette des interventions. L'analyse de la légitimité du travail social devient indispensable pour comprendre comment le professionnel peut inventer son action. Auparavant, nous voudrions donner deux exemples de glissements successifs des orientations d'un même équipement, qui cumulent tous les facteurs

déjà évoqués : invention propre au travailleur social, directives administratives, pressions de la population.

344. Deux exemples de combinaison des facteurs de glissement de l'invention.

L'animation au Centre Social du Landrel.

- En 1977 lorsque le Centre médico-social doit se développer avec mise en place d'une équipe complète et d'une responsable de centre, le projet se situe dans la perspective d'un grand Centre Social (équivalent à l'Est de Carrefour 18). Mais à la même époque se met en place l'action spécifique dans l'îlot des Hautes-Ourmes qui enlève de fait des moyens au Landrel. Le grand Centre Social est peu à peu oublié dans les désaccords entre Ville, D.D.A.S.S et C.A.F. Première réorientation consécutive à ces mesures administratives : l'animation ne visera que l'îlot Landrel, plus précisément les tours où se regroupent les "familles-à-problèmes", comme le signalent les Assistantes Sociales. Elle ne s'adressera qu'à l'enfance.

- L'accueil des enfants le mercredi est estimé insuffisant et insatisfaisant pour la responsable qui développe un accueil tous les soirs pour un meilleur suivi et qui veut s'orienter en même temps vers les parents en collaboration avec les A.S. Cette réorientation est donc le fait ici d'une volonté pédagogique et éducative propre au travailleur social.

- Les enfants lorsqu'ils ont 12 ans doivent quitter le Centre et sont orientés vers d'autres équipements. Mais ça ne marche pas, ils restent très souvent sur l'îlot. L'arrivée d'un animateur de milieu stagiaire permet de leur ouvrir un peu plus des portes des locaux mais on s'aperçoit alors que de nombreux enfants vien-

nent moins souvent. Cette réorientation a été quasiment imposée par la pression constante des adolescents et va produire des effets importants et contradictoires avec la vocation d'origine de l'animation.

La Maison des Squares.

- A l'origine, cette maison est définie comme maison de l'Enfance. Ses liens avec les patronages l'amènent à accueillir les enfants de l'école privée voisine en même temps que ceux des tours. Mais la sélection s'opère en faveur des enfants de l'école privée.

L'animatrice décide d'arrêter l'accueil de ces enfants pour privilégier ceux du quartier. La réputation de la maison se fait rapidement "c'est le club des voyous". La sélection se réalise en faveur des enfants des tours H.L.M, uniquement dans le prolongement de cette stigmatisation en cours.

- L'animatrice décide d'abandonner la vocation maison de l'enfance pour élargir l'action aux adultes des tours H.L.M, qui semblent les plus demandeurs d'un équipement et de services (il existe déjà une permanence d'une A.S. et d'une Conseillère en E.S.F) : c'est la Maison des Squares. Un groupe de femmes s'investit dans l'équipement et se retrouve toutes les semaines régulièrement. La maison devient ainsi plus orientée vers les femmes.

- Les femmes de fonctionnaires attirées par les activités proposées par la Conseillère E.S.F. monopolisent le groupe. La pression de l'animatrice permet de faire entrer des femmes plus défavorisées. Les premières abandonnent progressivement le groupe qui se voit monopolisé par quelques femmes proches des "cas psychiatriques". L'activité du groupe baisse régulière-

ment. Dans cette même étape, l'association de flot qui avait été lancée tombe en léthargie et sa représentante préfère s'investir dans l'association Triangle, tout proche.

- Parallèlement a été lancée une activité alphabétisation. Petit à petit un groupe de femmes marocaines se retrouve régulièrement. Le groupe de femmes précédent est arrêté et supplanté par celui-ci qui va aménager une pièce du local en salon marocain. Les autres femmes non marocaines ne fréquentent plus l'équipement. La Maison des Squares acquiert l'image d'une maison "où on ne s'occupe que des immigrés".

La succession de ces réorientations où s'enchaînent des choix délibérés des travailleurs sociaux et des effets de ségrégation imprévus, brosse le tableau d'une marginalisation progressive de l'équipement : s'il remplit bien ainsi l'objectif de s'adresser aux populations défavorisés, on s'aperçoit que ces populations elles-mêmes se classent et se segmentent en sous groupes multiples et qu'on arrive à une étape où l'on a plus de bénéfice symbolique à se distinguer en n'allant pas dans cet équipement stigmatisé qu'à y aller. Toute cohabitation était rendue impossible par l'étroitesse de la maison et la transformait nécessairement en brassage, ce qui produit conflit et sélection sociale renforcés. Aussi, les ambitions affichées par les professionnels s'avèrent-elles démesurées avec les moyens existants : la vocation maison de l'enfance, plus limitée, était sans doute plus adaptée, mais, on l'a vu, n'empêchait pas que jouent les effets de classement et de ségrégation.

CHAPITRE IV.

MODES DE LEGITIMATION DU TRAVAIL SOCIAL.

Nous avons observé le travail incessant de reformulation des orientations et des méthodes que réalise le travailleur social. Les formes adoptées, les choix ainsi faits ne peuvent se comprendre que par la place occupée vis-à-vis des autres professions, des autres institutions extérieures au travail social et des différents modèles d'analyse dominants dans le champ. C'est sa propre place sociale que chacun invente en s'opposant à certains ou en appuyant telle orientation. Mais l'invention de nouvelles méthodes est toujours liée à la découverte de nouveaux "problèmes" ou de nouvelles "populations-à-problèmes". Cette découverte, l'attention que le travailleur social doit attirer sur des situations difficiles auparavant ignorées, sont une nécessité impérieuse, qui conditionne son statut : au-delà des jeux de position internes au travail social et des modalités différentes adoptées par chaque profession pour le traitement des "problèmes" sociaux, tout le travail social doit continuellement inventer ces problèmes. Il joue ainsi un rôle de tête chercheuse des symptômes du "corps social malade",

pour se voir aussitôt dépossédé de ses découvertes par les traitements spécialisés d'institutions créées pour l'occasion. Ce mouvement nécessaire d'invention et de dépossession interdit toute stabilité à un quelconque mandat : il en résulte une incertitude quant à la légitimité de l'intervention de chaque travailleur social, qui tend à s'appuyer plus sûrement sur la "demande" des populations comme mandat et source de légitimité.

41. L'INVENTION DES "PROBLEMES".

La présentation d'une nouvelle orientation par les travailleurs sociaux sait jouer habilement d'une adéquation entre le "problème social" identifié, la "demande" des populations et les méthodes adoptées par le travailleur social : il est quasiment impossible de dissocier ces trois niveaux. La méthode choisie semble toujours la réponse la plus crédible à un problème social décelé par le travailleur social, à partir de "demandes implicites", qui se transforment par la suite en demandes formulées, adéquates à la réponse. La méthode choisie sera reconnue d'autant plus pertinente qu'elle répondra à un problème présenté comme grave et essentiel. On observe ainsi cet effet permanent de dramatisation dans la présentation des "problèmes", qui permet de jouer sur l'inquiétude, sur l'urgence pour faire adopter la réponse choisie par le T.S. Le problème découvert supplante nécessairement les précédents ("on va plus au fond" "on traite les vrais problèmes") et disqualifie les méthodes des autres travailleurs sociaux, qui resteront nécessairement "superficielles". La question des jeunes immigrés est devenue ainsi essentielle, cruciale, décisive, mais déjà se dessine de nouveaux "problèmes" autour du thème de la solitude. La prise en compte d'un "problème" ne peut être liée à sa "réalité objective" puisque seul

le travailleur social (on d'autres groupes de pression) peut lui donner une existence, le mettre en forme. Le critère décisif pour la réussite dans la désignation d'un problème et dans la prise en compte (financière par ex.) du traitement proposé, c'est l'inquiétude qui a pu être diffusée sur le sujet.

Reprenons l'analyse de Jeannine Verdès-Leroux : "parce que le capital symbolique dont dispose le travail social, c'est-à-dire la seule force qu'il soit capable de mobiliser, est l'inquiétude de la classe dominante, se sentant menacée par les dominés, et que la garantie d'existence et de développement de ce secteur tient au crédit qui lui est fait pour la conjurer et la réduire, le champ du travail social est organisé en référence à cette menace et à ses transformations ; c'est ce qui explique la souplesse de certaines évolutions" (1). Comment alerter en permanence les classes dominantes (et en l'occurrence leurs représentants politiques et administratifs), les "déstabiliser" pour se rendre indispensables ? Il s'agit alors de trouver le meilleur effet dramatique pour assurer la solidité du lien "problème social" - "réponse du travail social". Parfois, le travail n'est guère à faire puisque l'institutionnalisation a établi des règles apparemment stables : ainsi l'assistance financière par diverses allocations peut sembler un acquis ne demandant pas de mobilisation du T.S. Or, le contexte actuel de crise économique déstabilise les certitudes ... des travailleurs sociaux : les plafonds sont abaissés, les demandes d'aide ne sont plus satisfaites en fin d'année (ex. 1983), les autres problèmes sociaux auxquelles doivent répondre les A.S (ex. la P.M.I) font moins l'objet d'interven-

(1) Jeannine Verdès-Leroux : op. cité p. 105 - 106.

tions en raison de l'inflation des demandes d'aides financières, certaines familles arrivent au bout de toutes les aides possibles... Tout cela remet en cause la fonction même de l'A.S., et met surtout en évidence sa dépendance par rapport aux pouvoirs publics : il s'agit alors de montrer l'ampleur des "catastrophes sociales" qui peuvent résulter pour essayer de réhabiliter cette forme d'action sociale.

La crise contribue à déstabiliser des secteurs du T.S. apparemment assurés d'une fonction inébranlable: on conçoit dès lors que, pour d'autres, moins institutionnalisés, la nécessité de trouver des créneaux impose "d'inventer" des problèmes et leurs solutions dans le même mouvement. Mais la situation économique ne fait qu'exacerber une exigence qui est en fait permanente pour le travailleur social : aussi entend-on depuis toujours des analyses sur la "crise du travail social" qui n'a rien de conjoncturelle mais constitue l'essence même de sa position sociale. Un rapport de forces permanent entre les pouvoirs publics et les travailleurs sociaux semble présider à la définition des nouveaux problèmes sociaux : l'un possède des moyens financiers et le pouvoir de décision, l'autre peut jouer de l'inquiétude du pouvoir, handicapé par son éloignement des populations, dépendant à son tour des informations et des mesures d'encadrement que fournissent les travailleurs sociaux. Cette dépendance réciproque interdit d'espérer un quelconque débat sur les "problèmes sociaux" ainsi désignés, sur les moyens de les résoudre et sur l'évaluation des réponses apportées. Aussi assiste-t-on à un renouvellement incessant des méthodes, des objectifs, où des problèmes deviennent désuets et d'autres dramatiques. Le changement ne peut dès lors être pris à la lettre comme "progrès", "approfondissement" mais seulement interprété dans le contexte de ce rapport social, comme nécessaire à l'invention

du statut du travailleur social. On observe ainsi une "diffusion" d'innovations qui soulèvent et traitent en même temps un problème sans qu'il y ait accumulation des expériences ou bilans : on voit apparaître l'entraide scolaire, les groupes chômeurs, l'accueil de femmes (voire le groupe femmes), les échanges ville-campagne, les sorties familiales. La diffusion de ces nouvelles formes d'intervention est rarement reconnue comme telle par les T.S. : "le hasard fait que" plusieurs équipements se mettent à pratiquer telle orientation à quelques mois d'intervalle. Dans tous les cas, l'expérience est surtout "originale" et "difficilement comparable".

Les interrogations qui commencent à se faire jour sur les effets de la professionnalisation du travail social ne sont pas directement nées de la crise et des restrictions budgétaires contemporaines : le développement de professions sous-qualifiées fournissant strictement des services (cf. aide-ménagères) a toujours été un élément de diversification et de contrôle du travail social. De même, localement, la reprise en main de ses équipements par le Cercle Paul-Bert date de 1978, date à laquelle tous les animateurs professionnels ont été licenciés. Plus généralement, les décideurs ne voient guère venir le "renouveau du tissu social" espéré par la mise en place des animateurs professionnels et tel conseiller municipal n'hésite pas à affirmer "qu'il faudra souvent un plombier plutôt qu'un animateur". Ce glissement vers des services concrets, identifiables, où l'on dénie une "compétence relationnelle" spécifique au travailleur social, rencontre assez bien la demande explicite des populations, comme nous le verrons plus loin.

Dans ce contexte d'incertitude accrue sur la légitimité du travail social, la crise économique n'a, encore une fois, qu'un rôle limité : la réponse

actuelle des travailleurs sociaux consiste plus que jamais à inventer de nouveaux problèmes mais en exacerbant d'autant les contradictions qu'ils vivent. On observe ainsi une insistance, commune à tous, sur les "vrais problèmes" que seraient le chômage et l'école. Cela va de pair avec un refus de voir son action résumée à des services tels que la garde des enfants pour l'animateur ou la distribution d'argent pour l'A.S. Cantonner le travail social à ces services, comme le pratiquent de fait les clients-usagers, serait courir le risque de perdre tout l'effet dramatique qui permet la marge de manoeuvre la plus grande pour le T.S. Cette fixation dans un rôle vécu comme subalterne aboutirait à l'institutionnalisation progressive de certaines fonctions du travail social qui, de ce fait, disparaîtraient du champ même pour trouver une raison d'être et des structures autonomes.

Aussi en se décentrant de ces services traditionnels, le travail social invente de nouveaux problèmes qui sont pourtant apparemment hors de ses compétences (chômage, école). On assiste alors à deux glissements possibles :

- soit le T.S. admet que ces problèmes sont hors de son champ et renonce à y intervenir "en profondeur": son intervention lui apparaît alors comme superficielle, voire inutile car il a contribué à désigner ces "vrais problèmes" sans qu'il puisse y intervenir.

- soit le T.S. prend ces problèmes en compte et déplace totalement ses méthodes et son champ d'intervention pour y répondre en profondeur : il peut alors mettre en place un bureau de placement à la place de l'A.N.P.E, une coopérative à la place des entreprises, des formations à la place de l'école. Mais, ce faisant, il tend à faire disparaître le rôle d'intermédiaire

du T.S. et à s'investir totalement dans le champ dont il exploite les faiblesses (l'école, les organismes d'emploi etc...). L'intervention "en profondeur" face aux "vrais problèmes" conduit en général à cette sortie du champ du travail social.

La tendance à chercher des réponses aux "vrais problèmes", à pousser l'analyse des causes ne suffit pas en elle-même à redonner une légitimité indépendante au travail social. Elle est au contraire bien souvent déstabilisatrice en poussant :

- à l'autodestruction, comme effet du constat de son inefficacité, de son extériorité aux champs "décisifs" : c'est l'abandon du secteur ou le cynisme et le désinvestissement vis-à-vis de son métier. (Puisqu'on ne sert à rien, autant ne rien faire)

- au recyclage progressif hors du champ du travail social par la création de nouvelles prises en charges institutionnelles des problèmes, par rattachement au champ de la formation notamment.

La conciliation d'une analyse des problèmes rencontrés par les populations et d'une claire conscience des limites et des fonctions de la position de travailleur social s'avère très difficile à réaliser. Il faudra en effet analyser les outils propres au travail social et admettre que l'intervention "de front" vis-à-vis des "grands problèmes" est rarement le meilleur niveau pour le travailleur social, car ses outils, ses méthodes, ses réponses n'ont en fait que peu de liens avec les enjeux sociaux de l'école ou du chômage par exemple, contrairement à ce qu'il laisse entendre en proposant ses solutions à des problèmes qu'il désigne. La nécessité de dramatiser se trouve entrer en contradiction avec l'analyse des moyens réels du T.S.

42. TRAVAIL SOCIAL ET POUVOIR DES USAGERS.

Le travail social peut mobiliser l'inquiétude des dominants dans la mesure où il est au contact des "populations-à-problèmes". Les clients-usagers sont ainsi une source de légitimité précieuse puisqu'on peut s'appuyer sur leurs "demandes" ou plutôt sur la menace qu'ils représentent, pour rendre nécessaire l'intervention du travail social. Précisément, ce glissement, du danger social implicite, déterminé par le pouvoir et les travailleurs sociaux, vers une demande explicite des populations encadrées, est une opération indispensable au travailleur social pour évacuer la dépendance statutaire vis à vis du pouvoir. Les populations ont des besoins, formulent des demandes et à ce titre le travailleur social peut répondre en toute bonne conscience en déniaient sa position de porteur d'un mandat des pouvoirs publics. Le travailleur social, lorsqu'il désigne les problèmes, tend à se présenter comme le porte-parole de populations dominées et muettes... "sur" lesquelles il intervient. Ainsi un leit-motiv revient sans cesse dans le discours du T.S. : il faut faire prendre en compte les besoins des populations les plus défavorisées. Il est sous-entendu par là que les pouvoirs publics et les classes dominantes favorisent les couches moyennes (par exemple pour l'animation culturelle) et qu'il faut compenser ce déséquilibre : le travailleur social fait ainsi pression pour faire reconnaître des besoins qui ne se formulent qu'en terme de "besoin de travail social", besoins adéquats aux propositions qu'il fait. Son travail de mise en forme et d'invention est alors toujours occulté.

Si cette tendance est nécessaire à tous les travailleurs sociaux, certains poussent cette position de porte-parole assez loin : ainsi, à une époque, le Relais a "représenté" la population des îlots où il

intervenant dans diverses associations ou instances. Il est depuis revenu sur cette attitude mais se voit encore reproché de se considérer comme "propriétaire" des populations qu'il suit. Cette tendance est nécessairement plus prégnante dans une intervention où la marge de manoeuvre est grande et où le T.S. peut avoir l'impression d'agir sans mandat. L'avantage symbolique est très net vis à vis d'autres professions : le travail social voit s'annuler la contradiction qui le fonde et retrouve une virginité politique complète. On comprend que chaque profession cherche alors à contester ces bénéfices réalisés par d'autres, en revendiquant sa part de propriété sur ces populations muettes.

Car cette tentation de se constituer en porte-parole de la population qu'on a mandat d'encadrer ne vaut que tant que la population reste muette. Pourtant, la plupart des travailleurs sociaux ont tenté, dans les années 70 surtout, de créer des associations d'habitants, d'îlot. S'agissait-il de donner la parole aux habitants ? Sans doute mais il y a là un paradoxe car ce don permettait surtout de mettre en évidence l'incapacité de ces populations à constituer des porte-paroles autonomes, leur incapacité à prendre la parole, comme l'a confirmé la disparition progressive d'associations tenues à bout de bras par les T.S. (Hautes-Ourmes, A. le Strat). Là encore, le travailleur social pouvait à bon compte asseoir son intervention sur "une volonté populaire" que lui seul contribuait à mettre en forme. Ce pouvoir de donner la parole ne lui venait pourtant que de ses liens avec le pouvoir, qui se trouvaient ainsi occultés. Le travail social trouve pourtant au principe de sa mission, la nécessité d'entretenir le mutisme de populations qu'il classe, contrôle, suit, aide, éduque, assiste, qui sont objets d'une politique, qui peuvent en profiter mais dont la position dominée ne peut être convertie.

Cette difficulté à admettre l'éventualité d'une prise de parole autonome des populations est particulièrement évidente dans les réactions des professionnels aux directives de C.A. d'associations vivantes. Sur le quartier, quatre associations d'usagers emploient des personnels d'animation : le Triangle, le Centre Léo Lagrange, la Maison de quartier de la Biquenais et le Cercle Paul Bert (1). Dans chaque cas, les C.A. se montrent très vigilants et très fermes sur les choix politiques qu'ils font et contredisent parfois la logique autonome des professionnels. Ceux-ci ont dû s'adapter ainsi que l'admet le directeur du Triangle : une association vivante est un atout politique certain et permet de désigner clairement la source de toute légitimité. En contrepartie, la marge de manoeuvre du travailleur social s'en trouve réduite. Certains peuvent l'accepter difficilement et dénier toute compétence à leur C.A. mais ils ne peuvent en aucun cas occulter le fait que leur mandat leur vient d'un groupe de porte-paroles clairement identifiés. D'autres contesteront la "représentativité" de ces porte-paroles : en effet, tout le mouvement associatif attire principalement des membres de couches moyennes ou qualifiées. Ce marquage social peut contribuer à disqualifier leur prétention à représenter les intérêts de tout le quartier. De nombreux travailleurs sociaux ont ainsi contesté l'association Triangle en raison de sa composition sociale et y ont trouvé l'explication d'un "abandon" de toute politique d'animation vers les populations défavorisées.

Nous verrons plus loin à quel point cette

(1) Les associations gestionnaires comme le C.R.E.A.I., la Sauvegarde de l'Enfance (Prévention) ou l'Aide Familiale à domicile (Travailleuses Familiales) n'ont pas le même caractère d'associations d'usagers.

attitude révèle une méconnaissance des principes de formation des groupes et des porte-paroles. Elle met pour l'instant en évidence l'incapacité à admettre un filtre autonome des "besoins" de la population : le travailleur social porte-parole ressurgit ainsi, sans que son propre rôle de filtre soit reconnu.

Une seule association semble être parvenue à se constituer comme porte-parole d'un groupe social sans que sa position soit contestée par les travailleurs sociaux. L'A.F.T.E.B. représente dans diverses instances les "intérêts" des travailleurs étrangers : comment a-t-elle pu gagner cette légitimité ? En effet, l'association est, elle aussi, portée par des intellectuels, des militants qui sont en décalage vis-à-vis des populations qu'elle représente. L'A.F.T.E.B. a réussi à constituer une unité sociale à partir d'une disparité de situations en se définissant d'après la frontière français-étrangers. Cette population est alors représentée de façon unifiée, elle est bien spécifique et aucun travailleur social (français...) ne peut contester à l'association sa position de porte-parole en décomposant son unité interne : il faut en effet un porte-parole des immigrés, c'est une nécessité pour le travail social lui-même qui constate la vigueur du clivage culturel vis-à-vis de populations qu'il est censé assister, éduquer etc... De plus, la culpabilité ambiante vis-à-vis des immigrés verrouille toute possibilité de critique.

L'A.F.T.E.B. a réussi à mettre en avant le clivage des groupes ethniques comme principe de sa fonction, malgré le discours "de classe" qu'elle peut tenir : cette création d'un groupe homogène a dû, malgré tout, traiter les différences de classes, les conflits entre groupes ethniques étrangers, la question des réfugiés (Sud Est Asiatique surtout) qui ne sont pas

pris en compte par l'A.F.T.E.B. On le voit, il y aurait autant matière à critiquer la légitimité de l'A.F.T.E.B. que celle de toute autre association. Il s'agit du processus de constitution politique de tout groupe par unification interne (réduction des divergences) et opposition commune à un extérieur, opération qui n'est réalisée avec succès que dans certaines conditions et par certains groupes sociaux, et qui nécessite délégation de pouvoir, porte-parole et par là dégagement d'une élite. Mais les travailleurs sociaux ne peuvent contester à l'A.F.T.E.B. la représentation d'une population qui reste malgré tout culturellement distante et qu'ils ne pourront, eux, représenter.

43. "DEPERISSEMENT" DU TRAVAIL SOCIAL, "AUTONOMIE" DES POPULATIONS.

Pris dans cette nécessité d'inventer sans cesse un nouveau statut et de nouveaux problèmes tout en s'appuyant sur les "besoins" de la population pour obtenir une légitimité indépendante du pouvoir, le travailleur social tient toujours un double discours où il vise sa propre disparition, "l'autonomie" des populations, tout en travaillant à découvrir de nouvelles raisons pour se maintenir en place. Comme le dit clairement le responsable de l'A.F.T.E.B : "Si on disparaît, c'est qu'on a réussi. Mais en fait, on trouvera toujours autre chose". De même peut-on observer la difficulté rencontrée pour réorienter une intervention de 10 ans sur un îlot : il est quasiment impossible de partir. Les problèmes ne sont pas "résolus", seule a changé la désignation de ceux dont s'occupe le travail social. Mais, nous l'avons vu, ces glissements traduisent avant tout un enjeu de reclassement dans le champ du travail social et non l'apparition de difficultés radicalement nouvelles ou imprévisibles.

La découverte de nouveaux "problèmes" est incessante et s'intègre à des évolutions sociales plus générales : le niveau de vie évolue, les modèles éducatifs aussi. Un seuil minimum de bien-être semble requis et varie rapidement, l'attention se porte sur des âges ou des situations sociales auparavant inexistantes : ainsi des catégories de pensée comme "l'enfance" sont d'une apparition historiquement datée comme l'a montré Ph. Ariès. Les travailleurs sociaux jouent un rôle à la fois autonome et dépendant, dans ces évolutions culturelles : ils ne peuvent proposer une nouvelle définition de problèmes sociaux sans tenir compte des modèles culturels existants. Il ne viendrait ainsi à l'idée de personne de suggérer que certains problèmes du 3^{ème} âge viennent de ce que les gens vivent trop vieux alors que les progrès de la médecine et les aspirations culturelles dominantes tendent à imposer une longévité maximale. Dans ce contexte, les problèmes décelés par le travailleur social seront seulement une désignation arbitraire de certains aspects des problèmes posés par le 3^{ème} âge auxquels peut répondre son intervention. Aussi, toutes les inventions du travail social sont toujours "dans l'air du temps" et ne sont jamais à visée prospective.

Certaines professions sont plus particulièrement aptes à la découverte, à l'innovation, à l'expérimentation dans le champ du travail social, grâce à la latitude d'action dont ils disposent (par exemple la prévention). Des nouveaux problèmes ainsi soulevés sont considérés comme résolus du point de vue du travailleur social lorsqu'une institution spécialisée les prend en charge, marquant ainsi la reconnaissance sociale du problème.

Les diverses évolutions de la formation professionnelle constituent un bon exemple de cette décou-

verte permanente et de l'institutionnalisation qui en résulte. Nous serons volontairement très schématiques. Le développement de la scolarisation de masse date de la fin des années 1950 et a contribué à désorganiser les filières traditionnelles d'apprentissage (école primaire plus ou moins régulière, puis apprentissage chez un patron). L'école a pris en charge de plus en plus la formation professionnelle et le secteur privé (C.F.A) s'est réorganisé. Mais des "ratés" dans cette formation existaient toujours: la F.P.A. permet de récupérer certaines franges exclues du système scolaire ou de recycler des ouvriers dans des filières "à débouchés". Mais les "exclus" du système scolaire n'ont fait que se développer : l'école elle-même a dû adapter ses filières de relégation (C.P.P.N, C.P.A). Des interventions spécialisées au cas par cas se sont mises en place dans des équipements ou institutions comme l'enfance inadaptée ou les foyers de jeunes travailleurs lorsqu'il apparut clairement que le chômage rendrait même difficile l'accès aux postes les moins qualifiés pour ceux qui n'avaient aucune formation. L'institutionnalisation progressive de ces "problèmes" peut se lire dans l'évolution des structures de prises en charge à Rennes : A.P.S.T. interéquipement, A.R.A.J, C.L.P.S. (1).

Dans ce mouvement, des postes sont créés, des conventions plus solides permettent une reconnaissance progressive par l'Etat, les travailleurs sociaux des quartiers interviennent de moins en moins dans la formation ou dans la définition des orientations, l'institution devient plus autonome, avec ses propres critères d'admission, de sélection des populations. Elle étend et diversifie ses capacités d'accueil, de la pré-pré-formation à la post-post-formation, puisque la question du chômage demeure. On constate dans le même temps le développement parallèle d'une autre institution

(1) A.P.S.T : Association pour la Promotion Sociale des travailleurs.

A.R.A.J : Associations Rennes-Accueil Jeunes.

C.L.P.S : Centre de Liaison pour la Promotion Sociale.

issue, elle, des volontés politiques nationales et locales : la Mission Locale pour l'Emploi, venant compléter le dispositif précédent issu des innovations des travailleurs sociaux locaux. Elle aussi, fait de la préformation, de l'orientation en direction des jeunes.

Déjà, cette autonomisation des institutions provoque de nouvelles exclusions de populations n'entrant pas dans le cadre établi. Les travailleurs sociaux les signalent, cherchent d'autres filières par eux-mêmes. Il vont ainsi devoir mettre en évidence de nouvelles formes du même problème, de nouvelles populations-cibles et de nouveaux dispositifs de traitement, ces trois aspects étant toujours indissociables. On peut penser que ces nouvelles formules s'institutionnaliseront à leur tour et que bon nombre de travailleurs sociaux formés comme tels (éducateurs et animateurs surtout) iront grossir les rangs de cette nouvelle vague de "pédagos". Il faut en effet noter le glissement général des solutions proposées face au chômage vers la formation sous toutes ses formes. Cette inflation pédagogique est sans doute la pente la plus facile puisqu'aussi bien le champ scolaire constitue le "voisin" le plus puissant, le plus accessible et le plus prestigieux et qu'il a contribué à fixer la position sociale actuelle de chaque travailleur social.

Les innovations de type économique (créations d'entreprises, coopératives, chantiers) semblent beaucoup moins tentantes car moins protégées et moins valorisées socialement : on a ainsi la confirmation que mise en forme des problèmes et solutions proposées sont toujours liées et explicables par la position du travailleur social dans le champ.

Il nous semble nécessaire à partir de cet

exemple de pointer trois conséquences de ce mouvement perpétuel, découverte-institutionnalisation.

1) les travailleurs sociaux en position de "découvreurs" n'ont guère de reconnaissance de leur travail propre : en effet, la reconnaissance du problème qu'ils ont soulevés se mesure à sa prise en charge par une institution, c'est-à-dire à sa sortie du champ du travail social. C'est en ce sens aussi que l'on peut parler de "Pénélopes" du travail social qui vont dans le même temps créer et détruire les conditions de leur reconnaissance. L'inventaire des nouvelles formes d'action imaginées par les travailleurs sociaux et institutionnalisées par la suite serait très long. L'exemple le plus frappant sur la Zup, en dehors des stages de formation pour les jeunes, est constitué par les sorties familiales l'été à la mer qui étaient organisées notamment par le groupe femmes de l'ilot Banat. Leur expérience, qu'elles ont présentée à la Ville, à la C.A.F, est depuis reprise par la ville et connaît un succès populaire certain.

On peut même supposer qu'une certaine hiérarchie s'établit entre les travailleurs sociaux qui ont réussi à sortir du champ pour instituer leurs propres "découvertes" et ceux qui doivent rester dans l'incertitude du statut de travailleur social. Ainsi les deux formes de sortie du milieu les plus valorisées sont la formation et la thérapie, termes génériques pour regrouper diverses professions assimilées au statut social du "prof" et du "toubib". La sortie peut être radicale par changement de profession, mais elle peut aussi s'opérer par institutionnalisation d'un type de réponse inédit à la frontière des champs scolaire ou médical : dans ce cas, les T.S. gardent malgré tout leur qualification professionnelle d'origine. Le formateur de stagiaires ou le thérapeute familial reste

animateur, éducateur ou assistant social puisque leurs nouveaux "métiers" n'ont pas encore de statut social autonome. On peut noter la difficulté à déceler quelle "promotion" est possible dans le champ culturel à partir d'un quartier : entre les figures de l'artiste et du "manager", l'animateur orienté vers l'action culturelle doit-il nécessairement investir les centres (-villes, Paris etc...), pour espérer une reconnaissance dans un autre champ que le travail social ?.

D'un autre côté, nous trouvons confirmation de cette hiérarchie implicite qui se dégage, entre découvreurs et "instituteurs", dans la diffusion d'un certain état d'esprit parmi des "découvreurs" caractérisé par une méfiance vis-à-vis des institutions, d'autant plus grande qu'elles sont grosses, par un refus de gérer des équipements, par la volonté de ne pas s'installer dans une spécialisation faite de services, où toute marge de manoeuvre disparaîtrait. Cette attitude, avant tout définie par une somme de refus, par une dévalorisation des institutions créées, ne représente pas malgré tout une base de valorisation autonome, où le rôle propre de ces "découvreurs" peut être mis en évidence : ce repli défensif souligne un statut social dévalué.

2) Le mouvement de prise en charge institutionnelle de problèmes mis à jour par le travail social ne peut que s'étendre. Comme nous l'avons souligné, il s'agit d'un phénomène culturel général, plus particulièrement actif dans le modèle de l'Etat-Providence installé dans les démocraties européennes. Cette extension de la prise en charge des individus par l'Etat et ses appendices a toujours procédé par désignation d'un problème, expérimentation, institutionnalisation, autonomisation qu'il s'agisse de l'école, de la Sécurité Sociale ou des systèmes de protection des chômeurs.

Des pays comme la Suède ou les Pays-Bas sont rendus beaucoup plus loin dans cette prise en charge à vie de couches sociales entières. Cependant, les Etats-Unis, où ces prises en charge par l'Etat étaient déjà beaucoup moindres, se sont orientés vers une "dérégulation", qui inverserait le mouvement d'extension de la protection sociale. La France ne s'est pas engagé dans l'un de ces modèles de façon très nette.

La prise en charge institutionnelle des "problèmes sociaux" contribue à "résoudre" les difficultés soulignées, mais en même temps réalise une redéfinition spécifique du problème. Ainsi en développant ses propres règles, ses propres méthodes et en sélectionnant sa population, l'institution en arrive à ne répondre qu'à une petite partie du problème pour lequel elle avait été créée à l'origine (cf. l'exemple de la formation). La volonté de s'autonomiser vis-à-vis des problèmes conjoncturels, de donner un fondement stable à la structure (financement, statut des personnels) est au coeur des préoccupations des promoteurs de ces nouvelles institutions. On aboutit alors souvent au paradoxe d'une institution rebelle à toute adaptation car n'étant plus dans l'obligation d'inventer de "nouvelles inquiétudes" pour le pouvoir, alors même qu'elle ne répond plus aux objectifs initiaux. L'école peut être un exemple de ce glissement. Les nouveaux problèmes créés parfois par l'institution elle-même doivent être pris en charge par d'autres : toute évaluation des effets et des compétences de l'institution devient impossible. Cette tendance quasi générale n'empêche pas les réorientations nécessaires de s'imposer parfois brutalement, dans le secteur social notamment.

3) Cette logique d'extension des prises en charge institutionnelles permet d'affirmer que travail social et "autonomie" des populations sont antagoniques. Nous

ne discuterons pas ici la notion "d'autonomie", des plus vagues et souvent porteuse d'une vision naïve de l'auto-détermination. Cette auto-détermination suppose en effet la formation d'une volonté politique et donc une délégation de pouvoir à des porte-paroles chargés de mettre en forme le consensus : il ne s'agit jamais d'adéquation transparente du collectif à sa propre volonté. Mais quelle que soit la représentation que peuvent en avoir les travailleurs sociaux, leur position sociale nécessite toujours la négation de l'"autonomie" de ceux qu'ils constituent comme clients. Leurs services interviennent dans un contexte sans "demande sociale solvable" (1). Leur fonction de désignation des problèmes ne peut s'appuyer que sur le constat de ce mutisme des populations qu'il faut suppléer en suggérant des réponses, en offrant des services, en diffusant des modèles. Le trait commun de toutes les interventions tient dans ce mouvement d'extraction des diverses fonctions traditionnelles remplies par la famille ou le milieu : les services de l'Etat y suppléent.

Cette extension se nourrit ainsi de la destruction des réseaux sociaux traditionnels (particulièrement vive en milieu urbain) mais se donne pour tâche contradictoire de les supplanter tout en travaillant à leur revitalisation. Or, nous l'avons vu, à la suite de l'identification de problèmes et de propositions de réponses adéquates, c'est à un mouvement de prise en charge par des institutions toujours plus nombreuses et diversifiées auquel nous assistons et jamais au mouvement inverse. Malgré toute la (bonne) volonté affichée de donner la parole et le pouvoir, le travailleur social s'institue par là même comme le donneur central et interdit ainsi toute autonomie, si ce n'est

*Sauf
parade
d'enfant*

(1) Jeannine Verdès-Leroux p. 105.

à travers le refus de ses services par l'utilisateur, qui conteste alors radicalement sa fonction et la menace. Cette logique paradoxale de l'échange impossible sera au centre des analyses qui suivent, d'inspiration plus anthropologique.

CHAPITRE V.

L'ECHANGE IMPOSSIBLE. (1)

51. SERVICES ET ACCULTURATION : DES INJONCTIONS CONTRADICTOIRES.

Nous avons évoqué précédemment la tendance constante des pouvoirs publics à dissocier services concrets, matériels, identifiables, chiffrables même, et relation, éducation, diffusion de modèles, aide psychologique etc... dans l'intervention du travailleur social. Cette volonté cherche à contourner l'obstacle institué par les travailleurs sociaux eux mêmes qui interdisent toute évaluation de leur travail à partir de ses productions observables : il y a toujours un "en plus", difficilement explicité parfois, qu'il ne peut être question de remettre en cause ou d'analyser sans être dans la situation. Or, si l'on confronte ces objectifs du travailleur social à la perception

(1) Nous reprenons le titre d'une intervention de Catherine ALES, (au colloque "Identité collective et changements sociaux", (Pierre TAP éd.), Toulouse : PRIVAT, 1979) qui a inspiré certaines des analyses qui suivent.

qu'ont de leurs services les populations de clients, on mesure l'écart important entre les attentes réciproques.

Les clients du travail social tentent de maintenir la relation dans le cadre d'un rapport de consommation, situation qu'il connaisse, qui préserve l'autonomie des deux parties. Les éducateurs sont "ceux qui font les camps de ski", la maison de l'enfance est un bon moyen de faire garder les enfants, les travailleuses familiales sont des femmes de ménage (voire ma femme de ménage), l'assistante sociale est une distributrice d'aides financières, l'animateur est un fournisseur de loisirs et d'activités. C'est dans le cadre de ce rapport de consommation que sera évaluée l'utilité ou non des services du travail social, leur qualité, voire leur rapport qualité/prix. L'A.S. sera une "bonne A.S.", si elle répond positivement aux demandes et ne se mêle pas de faire des remarques sur la consommation abusive ou sur la façon d'éduquer les enfants. L'ilot sera plus ou moins intéressant selon que les éducateurs du Relais seront au bas des tours ou seront sur un ilot plus lointain. On peut ainsi affirmer que pour la majeure partie des populations suivies par les travailleurs sociaux, leurs objectifs éducatifs ne sont pas perçus ou sont occultés au profit d'une évaluation des services rendus. Dans le cas de pressions disciplinaires explicites comme les mesures de tutelles, ces objectifs se font plus évidents mais ne sont parfois perçus que lorsqu'on veut s'en débarrasser : ainsi les moments où apparaît le plus nettement la mission d'acculturation du travailleur social sont aussi ceux où il entre en conflit avec ses "clients".

Le travailleur social ne souhaite pas être cantonné à un rôle de fournisseur de services, mais ne désire pas non plus être assimilé à un "pouvoir répressif".

à une autorité qu'il pourrait parfois juridiquement exercer. Aussi doit-il malgré tout passer par "les demandes explicites des clients" pour les transformer en "besoins des usagers". Cette alchimie nécessite une traduction que seul peut réaliser le travailleur social grâce à ses techniques d'interprétation. Mais le passage d'une réponse vis-à-vis de la demande d'un client à une réponse au besoin d'un usager peut prendre beaucoup de temps... et parfois ne jamais se faire. Malgré tout, un certain nombre de groupes sociaux répondent positivement à cette tentative pour aller au-delà de la demande initiale. On constate alors que les usagers "spontanés" des actions plus éducatives, informelles (sans service attendu identifiable) que proposent les travailleurs sociaux ne sont pas les groupes sociaux les plus défavorisés. Ainsi à la Maison des Squares comme sur l'ilot du Banat, l'accueil informel des femmes l'après-midi a attiré d'abord "des femmes de fonctionnaires", qui ne font pas nécessairement appel aux services sociaux en temps normal.

On voit ainsi se distinguer d'emblée plusieurs types de services, pour schématiser : en argent, en aides diverses, ou en relation. D'un pôle à l'autre, l'accent est plus ou moins mis sur le service ou sur l'acculturation. Les groupes sociaux plus susceptibles d'accepter un service en "relation", où la démarche éducative est apparente, sont en fait les moins signalés par le travail social : ils souhaitent s'autodistinguer de la masse des usagers ou des habitants de l'ilot en intégrant de nouvelles normes et de nouveaux savoirs. Ils sont prêts à jouer d'emblée le jeu du travailleur social, à s'assimiler au statut social qu'il incarne. Ces groupes font preuve d'un volontarisme certain et seront prêts éventuellement à prendre des initiatives, des responsabilités, en suivant à la lettre les modèles proposés par le travailleur social. Les propositions du travail social rencontrent ainsi des dispositions

déjà formées à l'intégration des modèles culturels dominants.

Cette même sélection sociale peut être observée pour les services en "aides" et les services en "argent". Les premiers nécessitent d'abandonner une partie de son pouvoir sur ses enfants, sur son logement par exemple, d'admettre que des modèles culturels différents puissent s'insinuer et d'être prêt à (et capable de) payer pour ces services. Les halte-garderies sont ainsi peu utilisées par les familles situées le plus bas dans l'échelle sociale.

On observe ainsi une première contradiction entre deux exigences du travail social. a) Proposer des services qui répondent à la demande des populations, et, dans ce cas, les services en argent seront privilégiés par les plus défavorisés : la dimension éducative disparaît alors. b) Proposer des services plus éducatifs et, dans ce cas, toucher des couches sociales plus aisées et non les "populations-à-problèmes".

Mais ces deux exigences se combinent avec une troisième pour rendre le dilemme inextricable. En effet, quand bien même les interventions plus éducatives parviennent, grâce au volontarisme du travailleur social, à toucher les plus défavorisés (cf. par ex. les femmes accueillies à la Maison des Squares), il faut alors tirer un trait sur tout espoir d'autonomie, de prise de responsabilités indépendantes du travailleur social. L'intervention se caractérise par une assistance totale bien qu'éducative et "profitable".

Ainsi les trois injonctions qui organisent le travail social :

- toucher les populations les plus défavorisées
- faire un travail éducatif, en profondeur (acculturation)
- favoriser l'indépendance des usagers

s'avèrent être en totale relation d'exclusion mutuelle. Le choix de l'une d'elle conditionne le rejet d'au moins l'une des autres. Cette situation peut être assimilée aux phénomènes de double contrainte et conduit à la paralysie, à l'impuissance ou tout au moins à l'échec assuré dans tous les cas. L'insatisfaction et le désarroi qu'on peut observer chez certains T.S. sont directement liés à cette incapacité à choisir entre les injonctions.

Si l'on schématise ces injonctions en A (les plus défavorisés), B (un travail éducatif), C (indépendance des usagers), on peut poser les équations suivantes :

$$A + B = \bar{C} \text{ (non - C)}$$

$$A + C = \bar{B}$$

$$B + C = \bar{A}$$

Mais il faut noter le flou général qui entoure ces notions et l'incapacité où serait chacun de les définir : qu'est-ce qu'une population "plus défavorisée", un travail "en profondeur", une "indépendance" ? Ce flou pourrait sembler un atout pour sortir de cette double contrainte, en jouant sur les définitions. Or, les critères adoptés ne sont pas établis de façon positive comme nous l'avons fait mais seulement négativement : ce sont avant tout des interdits, de travailler avec les couches moyennes, de rendre des services superficiels, d'assister les usagers en mettant en évidence son pouvoir de T.S.

Le fait que ces critères négatifs soient toujours aussi imprécis et subjectifs n'empêche pas d'agir, cette volonté de se démarquer de ce qui constitue les "déviation-types" du travail social, qui se formalisent en un pôle négatif idéal. Ces interdits, portés par chaque travailleur social, le sont donc par les "collègues", par chaque profession vis à vis de l'autre. On peut se comprendre entre pairs d'une même profession et d'une même institution et "faire comme si" on respectait ces trois interdits en se justifiant réciproquement. Mais on doit aussi se placer dans le système des classements entre professions, créer sa place dans le champ du travail social tout en maintenant les principes communs. Aussi chacun isolément peut avoir le sentiment (et l'entretenir) qu'il arrive à tenir ces trois contraintes, à respecter ces trois interdits : mais, pris dans l'ensemble du champ du travail social, il est clair qu'il y a toujours une profession pour mettre l'autre implicitement en accusation, par sa pratique "plus" proche des défavorisés, "plus" éducative : il ne s'agit que de définitions relatives faisant le jeu de jugements réciproques et de classements selon le respect ou non de ces trois interdits.

Il faut alors accuser et placer les autres professions au pôle négatif pour pouvoir soi-même s'en démarquer (1). Aucun critère "objectif" ne peut stabiliser ce jeu de classements réciproques permanents. Dans cette situation, c'est le travail social comme champ, à travers les jugements des autres professions, qui impose ces doubles contraintes et oblige à se déclarer insatisfait vis à vis de son propre travail, à se réorienter pour éviter les accusations. On conçoit dès lors le désarroi d'une équipe de Prévention qui voit de nombreuses autres professions déclarer qu'elles

(1) cf. Les analyses de Gérard ALTHABE.

font de la prévention (sous-entendu, plus "en profondeur"). De même, il s'avère très difficile pour un travailleur social d'affirmer clairement sa volonté de s'affranchir d'une des contraintes pour affirmer : "oui, je travaille vers les couches moyennes" "oui, je rends des services sans m'occuper d'éducation", "oui j'assume mon pouvoir sur l'usager" ? Et pourtant, la sortie de la paralysie ou de l'insatisfaction permanente nécessiterait l'abandon d'au moins une des contraintes. Mais il faut pour cela évacuer le jugement des autres travailleurs sociaux, se définir sans référence à ce qui constitue le champ : pour cela, une légitimité nouvelle est nécessaire qu'on ne peut puiser que dans un champ voisin. La dynamique de cette orientation, c'est à terme la sortie du champ, notamment vers la formation ou la thérapie, où les définitions de "plus défavorisés" de "profondeur" ou "d'indépendance" sont établies selon d'autres principes qui verrouillent toute possibilité de jugement de la part des professions du travail social. On comprend ainsi à la fois la nécessité permanente d'inventer son travail pour conjurer les accusations implicites des autres professions (et non parce qu'il existe des "nouveaux problèmes"), et aussi la logique de fuite du champ du travail social qui se maintient en permanence comme unique solution pour évacuer définitivement ces contraintes contradictoires.

N.B. Il serait erroné de supposer, à partir de ces analyses, qu'un climat de guérilla permanente existe entre les travailleurs sociaux. La bonne entente et le compromis sont de règle. Mais les perceptions réciproques demeurent décisives pour se classer et inventer son "identité professionnelle", qui n'existe que relativement. Aussi, les petites remarques, les plaisanteries, les conflits sur des détails prennent toute leur force dans ce jeu permanent, bien plus grande que tout débat contradictoire.

52. LE CONTACT : MIMÉTISME ET SEDUCTION.

Les injonctions contradictoires constituant le champ du travail social peuvent être traitées de plusieurs façons : leur annulation par sortie du champ, leur déplacement par invention permanente de nouvelles formes d'intervention semblant mieux les respecter (travail toujours à refaire). Ces deux formes ont été évoquées jusqu'ici. Il faudrait aussi supposer que la paralysie qui résulte nécessairement de ces contraintes peut aboutir à la figure du travailleur social qui ne fait plus rien, qui cherche ou réalise son annulation sociale : nous n'avons pas rencontré cette situation pathologique dans notre observation. Mais un autre traitement de ces injonctions peut être effectué qui consiste à nier l'existence de l'une ou l'autre de ces contraintes en l'annulant sur un mode imaginaire.

Nous examinerons ici la tentative qui est faite pour dénier le pouvoir attribué au travailleur social, en faisant comme si la relation aux usagers, pouvait ne pas être déterminée par le statut de travailleur social, en faisant comme si la distance sociale n'existait plus.

La priorité des tâches de tout nouvel intervenant consiste à s'assurer un bon contact avec les populations qu'il doit suivre. De même pour toute nouvelle cible (groupe, famille, ados etc...) que se donne le travailleur social, il est hors de question de s'afficher d'emblée avec le mandat qu'on détient (qu'il soit formalisé juridiquement pour chaque intervention ou non). Aussi, chacun insiste sur le temps nécessaire à une perception réciproque des positions : "il est urgent d'attendre" avant de "se démasquer". Il faut d'abord créer la relation, nouer le contact, tisser des liens pour pouvoir, plus tard, prétendre donner

un conseil, un avis, voire formuler une exigence. On retrouve cette étape à l'origine de toutes les interventions : par une sorte de mimétisme, le travailleur social se fond dans le milieu, accueille toutes les possibilités, ne s'oppose pas aux usagers, et ne joue que sur son "charisme" personnel pour avoir un bon contact. On observe ainsi une personnalisation extrême de l'intervention, qui s'écroule si tel T.S. quitte le terrain. Pour certains, notamment pour les responsables d'équipements culturels ou pour les A.S. la coupure doit pourtant intervenir assez tôt car les exigences de l'institution sont très définies et s'imposent rapidement : ainsi l'accueil large des adolescents que faisait Léo Lagrange s'arrête quand le Centre s'institutionnalise plus et veut se développer. Mais les A.S. continueront à éviter d'avoir à intervenir dans la gestion des budgets des familles.

Pour d'autres travailleurs sociaux, ces exigences sont moindres et la période d'appropriation par mimétisme peut durer très longtemps avant que puissent apparaître des actes marquant le statut et le pouvoir du travailleur social. En évitant toute intervention autoritaire, le T.S. peut annuler sur un mode imaginaire son statut et faire comme si la distance sociale n'existait pas : il interviendra... plus tard quand le contact sera établi. Ce mimétisme prolongé produit un rapport de communication spécifique et souvent paradoxal. Nous avons déjà évoqué une de ces conséquences : la tendance pour le T.S. à se constituer comme porte-parole des populations encadrées, à s'appropriier ces usagers et par là tout le groupe social qu'ils sont censés représenter.

Le rapport social qu'instaure le travailleur social s'apparente à un rapport de séduction. Séduire, c'est bien détourner du chemin, en l'occurrence du mau-

vais chemin, vers la voie tracée par le travailleur social. Mais pour que la séduction opère, il faut que le rapport de forces soit dénié, que la force ne soit pas exercée mais que le séducteur propose des objets désirables, pour que le séduit se détourne de lui-même, comme sous l'effet d'un charme. Aussi le travailleur social répond-il aux demandes explicites qu'on lui fait, que sa présence suscite : il fournit d'abord des biens, ou des services tels que les attendent les usagers (garde d'enfants, vacances, aides financières etc...). Il crée ce lien qui est en fait mise en dépendance : il se rend indispensable en proposant des services que l'usager considère petit à petit comme des droits, comme des éléments constitutifs de son mode de vie, et qu'il ne souhaite pas perdre (d'où la difficulté à quitter un quartier bien pourvu).

Lorsque nous évoquons l'idée d'un "charme", nous suggérons que le demandeur est "pris", est capté par l'univers et la volonté de l'autre. C'est bien l'opération que tente de réaliser le travailleur social qui par l'entremise de cette dépendance aux services qu'ils proposent, espère entraîner l'usager vers une transformation culturelle. La captation de l'autre vise à le rendre identique à soi, à sa culture, et à annuler la différence culturelle. On le voit, le mimétisme du travailleur social, collant au milieu et à ses demandes, cherche en fait à mimétiser l'usager, à l'assimiler à des modèles culturels dominants.

Si l'on peut décrire ainsi l'intention du travail social, il s'en faut de beaucoup que l'échange qui se réalise alors se déroule comme prévu. Car cette dissociation de la séduction dans le temps, en mimétisme du T.S. en vue de l'assimilation de l'usager, peut s'allonger démesurément et fixer le travailleur social à sa position mimétique. Il se trouve, en effet, pris,

lui aussi, dans la nécessité de séduire, d'imposer un changement culturel (éducation)... par "libre adhésion" : il doit pour cela en passer par les demandes des populations telles qu'elles les formulent et se plaint bien souvent d'y être enfermé. Le passage à une relation éducative impose en effet une transformation du rapport de communication : le travailleur social doit dénier toute valeur à l'échange de biens pour mettre en évidence l'obligation morale qu'il cherchait à créer à travers ces biens et services. Mais cette transformation nécessite malgré tout un rapport de forces et l'on constate que les usagers tentent de maintenir à tout prix la relation originelle (échange de biens, de services) qui avait été établie. Le séducteur se retrouve ainsi piégé : il est contraint de séduire et pour cela de pratiquer un mimétisme parfait, mais du coup il rend impossible toute transformation de la relation et se voit utilisé, pris dans l'univers culturel de l'usager qu'il devait séduire. Plus le mimétisme est réussi, plus le statut de travailleur social est occulté et plus la captation du T.S. par l'usager est grande. Mais sans le mimétisme, la séduction n'opère pas.

Le travailleur social est ainsi doublement captif de la population qu'il encadre : tout d'abord il doit la séduire et reléguer ses objectifs d'acculturation pour admettre de fournir des services, et ensuite, il ne peut plus sortir de cette relation pour la transformer, la population l'absorbant dans son propre type de "demande" telle que le travailleur social l'avait suscitée à l'origine. Ce rapport d'échange, ce mode de communication joue pour tous les travailleurs sociaux, de la diffusion culturelle (qui fait dans le populaire en espérant bien aller "au-delà" par la suite) à "l'enfance inadaptée", en passant les A.S. Certaines professions dépassent plus facilement le mimétis-

me de départ en raison des pressions institutionnelles qui jouent sur elles mais toutes assument difficilement cette rupture. Cette dualité entre ce qui est échangé matériellement et ce que prétend échanger le travailleur social provoque ainsi une situation plus complexe qu'un simple rapport d'encadrement ou "d'inculcation idéologique". C'est à une captation réciproque à laquelle on assiste.

Malgré tout, le rapport d'échange ainsi institué reste inégal : il s'agit d'un don et c'est dans ce rapport, indépendamment de ce qui est donné, que se réalise l'acculturation.

53. LE DON ET LA DETTE.

L'abandon du mimétisme, qu'implique le dépassement du bon contact, est coûteux pour le travailleur social en raison du bénéfice qu'il retire de sa position de donateur. Alors même qu'il conteste son enfermement dans un rôle de fournisseurs de services, il apprécie d'être celui qui donne, celui qui répond aux désirs des usagers, celui de qui dépend la satisfaction de ces désirs (qu'il a contribué à faire apparaître).

La relation n'a donc rien d'un échange anodin mais, par sa structure même, elle constitue un rapport d'acculturation, indépendamment des contenus (services ou non) : le travailleur social ne fait pas une partie de belote pour elle-même, parce que ce sont des copains, mais pour créer la relation. Les services ne seront fournis que dans la mesure où l'usager accepte cette relation, accepte les règles d'échange fixées par le travailleur social : tous les comportements hors normes ne seront plus dès lors traités comme des refus de la relation (exemple : envoyer une gifle à l'A.S, insulter l'éducateur, casser le mobilier de la maison de

jeunes) mais précisément comme des symptômes, qui confirment la nécessité d'intervenir. Si l'usager veut éviter cette pression, cette entrée malgré lui dans le modèle du travailleur social, il n'a d'autre solution que de fuir le contact c'est à dire de ne pas apparaître comme "usager", précisément. Dès l'instant où il demande des biens ou des services, il admet du point de vue du travailleur social être dans le manque (1).

Le travailleur social peut lui donner et mettre ainsi l'usager en position de dette : l'usager, en échange des biens qu'il a reçu du T.S, lui doit reconnaissance et, au-delà, reconnaissance de sa culture, de ses valeurs et de leur puissance. C'est le but essentiel de la séduction par le don : mettre l'Autre en position de débiteur.

54. LE MANQUE.

L'opération est donc double à travers le don :

- institution de l'usager comme demandeur parce qu'en manque de,
- passage de l'usager de la position de demandeur à celle de débiteur.

Cette représentation est cependant celle du travailleur social uniquement qui occulte ainsi le fait qu'il crée le manque par sa seule présence : par le contact culturel qu'il provoque et les services qu'il propose, le T.S. hiérarchise les cultures en caractérisant celle de l'usager par des manques.

L'analyse de Catherine ALES (appliquée aux

(1) cf. Jeannine Verdès Leroux op.cit. p. 86.

rapport des Blancs et des Indiens) convient tout à fait à cette situation d'acculturation : "Ils sont dans le besoin, ils demandent (de l'aide)", ce qui correspond à une demande imaginaire [puisqu'il s'agit du Blanc qui la provoque par sa présence] ; "je leur dois assistance", dette imaginaire ; "si je leur donne, ils me doivent (de la reconnaissance)", contre-dette imaginaire" (...). Dire que les Indiens sont dans le besoin, est un raisonnement a posteriori. Présupposant le besoin, précédant la demande, la société blanche crée le besoin, une demande"(1). On appréciera au passage l'ironie du rapprochement Blanc-travailleur social, Indien-populations défavorisées.

Cette définition des populations-objets du travail social par le manque s'impose avec force à toutes les professions. Ainsi les grands ensembles sont caractérisés par le "vide social". Cette analyse des populations comme "en manque de" suppose nécessairement :

- 1) un étalon, une culture de référence
- 2) l'occultation de cet étalon et du fait que c'est le rapprochement des deux cultures (ici l'apparition du travailleur social) qui les hiérarchise et crée le manque
- 3) la tentative de transformer l'échange, de contact culturel qu'il peut être en assimilation, en réduction à l'identique d'une culture à l'autre.

Cette problématique du manque conditionne

(1) Catherine ALES, article cité p. 76.

une stratégie de compensation du manque, par un don. Malraux concevait ainsi la culture comme "supplément d'âme" (anima). Les rapports de classe sont définis couramment, y compris parmi les travailleurs sociaux, comme hiérarchie des possessions : plus ou moins de revenus, de niveau scolaire, de patrimoine, etc.. En ciblant les groupes sociaux les plus bas dans l'échelle sociale, à travers des enquêtes par exemple, on interroge rarement le principe du classement et de la hiérarchie sociale, mais on objective des manques constitutifs de ces groupes.

Il suffit alors de compenser, pour corriger les inégalités. L'analyse en termes d'inégalités conduit nécessairement à caractériser des groupes sociaux comme "manquant de" et à évacuer le système de constitution des différences et des oppositions sociales : la culture des dominés peut certes difficilement être analysée en ignorant le fait qu'elle n'existe que dans son rapport aux dominants. Mais on ne peut pour autant dénier sa constitution en système culturel nécessairement cohérent : il y a domination mais il n'y a pas manque. La définition des cultures populaires en termes de "culture à manque" reproduit elle-même la domination et tend à la constituer comme différence de natures. En fixant ces manques comme partie intégrante de l'essence des cultures populaires, comme naturels, on les fixe en même temps au pôle négatif, alors même qu'on a le projet de "réduire les inégalités". La mise en dépendance qui résulte du don (l'usager est débiteur) doit permettre d'annuler les distances culturelles par assimilation.

Cette imposition d'un besoin, d'un manque à travers l'offrande et le don de biens et de services permet de mieux comprendre l'échange impossible que nous avons évoqué à propos de la séduction : le séducteur, en donnant, espère la reconnaissance en vue de

l'assimilation. Or, les usagers du travail social peuvent adopter différentes attitudes en porte-à-faux face à cet échange à double niveau qui leur est imposé.

* Ils peuvent refuser de demander et dénier les besoins que l'on s'acharne à leur trouver : les "plus défavorisés" peuvent le faire par méfiance vis à vis des travailleurs sociaux (cas de populations réfractaires, ayant en affaire à la justice par exemple) ou par fierté, refusant d'admettre le classement négatif implicite qui se dégagerait d'une demande ("nous n'avons besoin de rien" "on s'en tire tout seuls" "on n'est pas des mendiants").

* Ils peuvent utiliser les services, prendre les biens proposés en bloquant toute tentative faite pour les rendre débiteurs : la logique des droits qu'on revendique rend vaine toute tentative du travailleur social pour obtenir l'intégration d'autres valeurs, l'assimilation à une autre culture. L'utilisateur ne donne aucune reconnaissance en retour à quelqu'un qu'il considère comme un agent comme un autre, "payé pour ça". La différence culturelle est affirmée et irréductible : "l'utilisateur" ne manque de rien mais profite des coups, des occasions. Il peut même se montrer parfois très "coopérant", très proche du travailleur social, plein de bonne volonté, pour obtenir les services désirés, sans pour autant supporter une quelconque idée de dette à son égard. C'est alors que la captation du travailleur social est à son comble puisque la phase mimétique semble couronnée de succès : mais le passage à une intervention "en profondeur" reste impossible sans risquer de mettre à jour le refus latent qui persistait. Notons d'ailleurs qu'on parle plus souvent de demandes latentes que de refus latents : tout refus explicite peut en effet être interprété aisément par le T.S. comme demande latente, mais aucune demande explicite

ne sera analysée comme refus latent...

* D'autres enfin peuvent accepter le rapport d'échange institué par le travailleur social : ils lui accordent reconnaissance et tentent réellement de changer leurs modèles culturels. Il peut s'agir de groupes sociaux situés particulièrement bas dans l'échelle sociale et qui ont abdiqué tout espoir d'indépendance : ils sont prêts à être assistés totalement, à être niés comme personnes sociales. Mais, dans ce cas, l'assimilation d'un modèle culturel peut n'être qu'imitation car leur propre capacité de transformation est altérée. On entre alors en contradiction avec l'injonction que se fait le travailleur social : favoriser l'autonomie des usagers, ne pas les assister.

Mais des groupes sociaux plus aisés peuvent adopter cette même attitude d'acculturation : le groupe précédent se caractérisait par la disparition de sa capacité à se définir, celui-ci au contraire la possède entièrement et veut se transformer en s'assimilant à des modèles culturels dominants. Mais il n'y parvient que dans la mesure où il possède des atouts culturels spécifiques pouvant constituer des outils pour une auto-transformation : on observe ainsi parmi les usagers "assidus" du travail social des acteurs cherchant l'occasion de se distinguer de leur milieu. Parfois même, ils souhaiteront prendre en charge leurs égaux à la manière des travailleurs sociaux (cf. certaines femmes au Banat, certains adolescents qui veulent devenir éducateurs, qui jouent aux "responsables"). Ceux qui sont ainsi les plus susceptibles d'accepter d'emblée la règle d'échange fixée par le travailleur social, d'accepter de s'assimiler à des modèles culturels différents, ne font pas partie des "familles les plus défavorisées" : une autre injonction faite au travailleur social n'est pas respectée.

Comme on le voit, la réussite de l'échange n'est possible qu'à la condition de violer les injonctions qui le structurent et de mettre le travailleur social en porte-à-faux par rapport à ses objectifs. Son projet reste bien de séduire par le don pour réduire les inégalités, et pour annuler les différences sociales par l'acculturation, et cela par sa seule présence dans le milieu cible, et malgré toutes ses dénégations de son statut.

55. LA "MIMESIS".

L'acculturation tentée par le travail social s'appuie sur une vision des populations-cibles comme défavorisées et en manque. Cette réduction des processus de différenciation sociale, de classement à des phénomènes d'inégalités conduit à chercher à compenser l'infériorité sociale de certains groupes en ciblant sur eux, l'action des travailleurs sociaux (biens, services, modèles culturels etc...). L'intervention est donc sélective et par là classante elle-même. Mais dans le même temps, le travail social tente d'anticiper la réduction de ces différences en favorisant la rencontre des groupes sociaux, en poussant à l'intégration des populations assistées, au brassage, à la disparition des ghettos.

Cette volonté double apparemment contradictoire (on cible un groupe social pour compenser son infériorité mais, on brasse tous les groupes comme si n'existait pas cette hiérarchie) procède du même modèle : les différences sociales (perçues en termes d'inégalités) doivent être réduites. On conçoit que ce choix moral et politique va au-delà du mandat initial confié au travailleur social mais, contrairement à ce qui est affirmé parfois, il s'origine dans la même vision des rapports sociaux que celle qui définit ce mandat "offi-

ciel". Le conflit social est perçu comme conséquence des inégalités et doit pouvoir disparaître à terme (cf. de ce point de vue le modèle marxiste de la société sans classes), qu'on fasse comme s'il avait déjà disparu (brassage) ou qu'on compense les inégalités pour le faire disparaître (assistance, contre - privilèges). Pour le pouvoir politique, il s'agit bien de faire taire toute possibilité de conflit.

Quand bien même des oppositions apparaissent dans les modes de traitement de ces conflits entre le mandataire et le travailleur social, le conflit social, observable au quotidien, dans la vie des grands ensembles, semble pour tous à la racine de tous les maux. Le modèle de sociabilité auquel il est fait référence par comparaison renvoie au mythe du village, de la communauté (rurale) : présenté comme chef-d'oeuvre d'enracinement, d'appartenance, de solidarité, de communauté, le village, repeint aux couleurs de la nostalgie, voit disparaître la hiérarchie sociale stricte, les divisions internes tenaces qui le structuraient pourtant.

Or l'analyse que nous faisons du "vide social" des grands ensembles, des tensions destructurantes qui font sa vie quotidienne, suppose au contraire que c'est la perte des clivages stables, des conflits organisés, des systèmes de différences sociales qui provoque le "mal" des grands ensembles. Loin d'être produits par les inégalités ou les différences elles-mêmes, cette apparente structuration impossible des rapports sociaux dans les "grands ensembles" provient du nivellement de ces différences : le cadre bâti, par l'entassement et la promiscuité qu'il provoque, rend difficile toute distinction des groupes sociaux entre eux. La hiérarchie sociale tend à être écrasée et tout le monde peut se retrouver assimilé aux couches les plus basses. On assiste alors au développement de la violence miméti-

que produite par la crainte de l'indifférenciation: chacun tente de se distinguer en accusant l'autre de dérèglement.

Nous avons déjà évoqué ailleurs ce mode de communication structurant les échanges sur un îlot (1). Tout le travail d'organisation des rapports sociaux consiste à fixer l'accusation sur un pôle négatif, porteur de tous les dérèglements, sur un groupe social stigmatisé. C'est à ce prix que la "communauté" peut exister ; on crée un espace commun, un compromis en s'opposant ensemble à un tiers exclu, en minimisant les divergences internes à cette communauté. "L'ordre implicite s'érige à partir de la désignation d'inférieurs sur qui la paix repose" (2). La difficulté à vivre dans les grands ensembles (et notamment dans les tours) provient de la difficulté à désigner de façon stable un accusé au pôle négatif. L'accusation ne cesse de circuler, chacun voulant lutter contre l'assimilation aux groupes sociaux inférieurs.

Cette difficulté est sans nul doute renforcée par le cadre bâti : le drame des grands ensembles n'est pas "l'anonymat" comme on l'affirme souvent, mais l'impossibilité d'être anonyme, de se créer un monde indépendant du collectif, de filtrer les jugements qui se portent sur tous les habitants. En "réaction", on assiste certes à un repli sur soi, qui n'a rien d'anonyme cependant puisqu'il consiste à éviter de donner prise aux jugements des voisins, tâche impossible à moins de pouvoir faire disparaître son apparence physique, le bruit qu'on fait etc...

(1) cf. "Les jeunes-du-bas-des-tours", 1982. Les analyses de Gérard ALTHABE et de René GIRARD ont été des apports essentiels.

(2) PETONNET, Colette. On est tous dans le brouillard, Paris:Galilée, 1979.

Mais la stabilisation d'un classement social dans un milieu neuf prend aussi nécessairement du temps: de ce point de vue, douze ou quinze ans sont vraiment très courts. Cette stabilisation se traduira à terme par une accentuation des clivages sociaux et de la hiérarchie des places, qui ne seront pourtant plus conflictuels au même titre qu'avant, car plus repérables, et appuyés sur la désignation d'un inférieur commun à tous. Le conflit structurant ce jeu des différences sociales n'a rien à voir avec le conflit mimétique où les différences s'effacent.

On peut examiner à la lumière de ces hypothèses, les effets sociaux d'une intervention d'un agent extérieur qui cherche à niveler ces différences, par brassage ou par compensation. La dynamique des équipements du quartier peut être reprise et analysée dans ce cadre. La Maison des Squares, dont nous avons évoqué l'itinéraire au chapitre 3, représente ainsi un exemple plus démonstratif mais véhicule les mêmes tendances que de nombreux autres intervenants. Dans un local très petit, les tentatives faites pour favoriser la rencontre entre groupes sociaux différents ont toujours échoué: le brassage volontariste (la "maison pour tous") n'a abouti qu'à une sélection sociale renforcée. Mais ce phénomène se retrouve dans tous les équipements voisins (Léo Lagrange par ex.) avec des effets sociaux pourtant différents. Les autres équipements ont vu la distinction et la hiérarchie sociale jouer dans le sens d'une éjection de groupes sociaux inférieurs, et de la réussite d'un certain modèle de socialisation, plus proche de celui des couches moyennes et des travailleurs sociaux eux-mêmes. Par contre, la Maison des Squares a été prise progressivement dans une position stigmatisée sur l'îlot : elle est apparue comme le lieu de regroupement des groupes sociaux les plus défavorisés mais surtout les plus "négatifs". Dans cette évolution,

les travailleurs sociaux ont joué un rôle essentiel en poussant toujours plus à l'accueil de ces groupes, dans une optique de compensation des inégalités très affirmée. Le jeu de la distinction sociale a dès lors joué en sens inverse d'autres équipements : il fallait surtout éviter de s'afficher dans ce lieu, car cela signifiait être associés au pôle négatif. L'équipement a ainsi cristallisé en son sein le pôle négatif, ce qui a entraîné la fuite progressive de nombreux usagers, pourtant "défavorisés" eux aussi. Sont restées actuellement les femmes immigrées qui sont quelque peu décentrées de ce jeu des accusations par leur communauté d'appartenance à un même groupe ethnique (1). Qu'il y ait eu tentative de faire se rencontrer les groupes sociaux en espérant mettre entre parenthèses les différences sociales, ou tentative de compenser l'infériorité de certaines couches, le modèle commun à ces interventions s'exprimait dans un espoir de réduction des inégalités, les différences sociales étant perçues comme systèmes de manques objectifs. L'effet inverse a été obtenu : le classement social a fonctionné de façon encore plus active pour repousser quelques-uns au pôle négatif. On mesure à quel point la distinction et la hiérarchisation sociale peuvent jouer sur d'infimes différences, objectives ou imaginaires, pour structurer les places réciproques.

En ce sens, les stratégies de compensation des inégalités ne peuvent réaliser au mieux que des

(1) L'analyse du mode de communication sur l'îlot devrait faire une place particulière aux groupes ethniques, qui interviennent de façon spécifique dans le jeu des accusations. Notre observation n'a pas porté sur ce point et demanderait à être développée.

translations du système de différences: la distinction ne joue plus sur tel bien, ou telle pratique sociale qui est devenue générale et fait partie du "minimum vital" (ex. l'école). Mais les différences se déplacent ailleurs, sur des terrains nouveaux, ou se transforment par approfondissement : ainsi, la hiérarchie sociale ne se marque plus par la présence à l'école ou non (jusqu'à 16 ans au moins) mais par l'âge à l'entrée en 6^{ème} et le choix des filières qui en résultent. Loin de nous l'idée de contester l'élargissement massif de la scolarisation, son intérêt social général : mais, en même temps, tout espoir de réduction des inégalités à travers ces accès à de nouveaux droits doit être critiqué comme utopique, voué à l'échec, voire dangereux, car déstabilisateur et générateur de frustrations.

Mais l'attention ne doit pas se focaliser sur ce modèle de nivellement social qui oriente pratiques et discours explicites du travailleur social et qui méconnaît les principes des classements sociaux. Car, comme nous avons essayé de le montrer, dans sa pratique, le travailleur social met savamment en oeuvre les classements par cette tactique de séduction par le don qui permet de combiner les avantages de l'appartenance et ceux de la distinction. "Je deviens le plus proche des populations défavorisées mais en même temps je reste d'un autre monde" : c'est dans cette rencontre des deux cultures que s'opère la plus grande partie de la tentative d'acculturation, par la mise en dépendance et la création d'un besoin. Ainsi, l'image parfois évoquée du "travailleur social - notable" sur son quartier, renvoie à la tradition du "parrain", qui protège et fait le lien entre deux mondes (1).

(1) L'analogie ne doit pas masquer le fait que le "Parrain" sort du milieu qu'il protège alors que le T.S. y est extérieur : mais la mise en place des "animateurs de milieu" ne cherche-t-elle pas à réduire précisément cette différence ?

"Chacun puise sa force dans celui qu'il protège"

(2). Le travailleur social sait jouer de cela et des principes de hiérarchisation sociale : le nivellement social qu'il espère (par brassage ou par compensation) est déjà mis en scène dans sa propre "immersion" dans le milieu, alors que demeure son extériorité fondamentale et que, grâce à elle, il peut s'instituer comme intercesseur des plus défavorisés auprès d'un autre monde. Ce brouillage général des distinctions sociales, que le travailleur social réalise et met en oeuvre comme projet d'action, lui permet de devenir le "gérant" local de l'altérité, de la différence sociale et par là d'établir sa position de protecteur (donateur, intercesseur), comme seule différence sociale active bien que (et parce que) occultée.

Il convient de préciser que les analyses que nous venons de proposer constituent des outils dont chaque travailleur social peut s'emparer pour comprendre la dynamique contradictoire de son intervention. Elles auraient été mal comprises si l'on devait en tirer des jugements ou des recettes : nous prétendons seulement apporter quelques éléments de réflexion issus de l'anthropologie, dont les concepts sont peu connus dans ces milieux. A travers la mise à jour des injonctions contradictoires qui organisent l'intervention du travailleur social (la séduction par le don), il nous semble possible pour le praticien d'appréhender des situations rencontrées quotidiennement, sans évacuer les contradictions qui structurent sa place sociale. Nous ne nous sommes pas appuyés sur des exemples précis, tirés de l'observation du quartier, à la fois pour

(2) PETONNET, Colette, op. cit.

ne pas polariser l'attention sur un cas, ce qui éviterait d'interroger chaque profession, chaque acteur, mais aussi en raison de la démarche d'observation adoptée qui ne permettait pas de rendre compte en détail d'une intervention (pas de présence prolongée).

Dans le chapitre suivant, nous résumons les choix auxquels doit faire face le travailleur social, d'un point de vue de praticien, et proposons quelques éléments d'un modèle d'analyse des rapports sociaux sur un quartier permettant d'orienter l'action sociale.

CHAPITRE VI.

TRAVAIL SOCIAL ET MEDiateURS.

61. ACTIONS SPECIALISEES ET/OU ANIMATION GLOBALE.

Les choix qui s'offrent au travailleur social dans son intervention se découpent souvent en une alternative déjà évoquée : cibler les populations à problèmes, par une "action spécialisée" ou favoriser le développement du "tissu social" par une animation globale. Nous avons déjà montré ce que recouvrait cette dichotomie dans le champ professionnel comme dans la stratégie de "réduction des inégalités" (compensation ou brassage). Il est apparu ainsi que cette déviation n'était guère pertinente mais recouvrait en fait trois injonctions contradictoires que le travailleur social ne parvenait guère à trancher. Ces attentes contradictoires sont à la fois le moteur de son renouvellement permanent mais en même temps la source des insatisfactions et des fuites du milieu.

Lorsque les choix sont résumés en termes clivés (spécialisation/animation), chaque orientation peut aboutir aux effets inverses de ceux qu'elle souhaite

développer, si par avance elle n'admet pas les conséquences du choix fait en priorité, c'est-à-dire l'abandon d'une des injonctions du travail social.

611. Ainsi le choix de cibler les populations "les plus défavorisées", s'il est pris comme base de l'intervention, nécessite d'accepter en conséquence :

- soit une logique stricte de services, de soutien matériel et non un primat de l'éducatif : seule une infime minorité de la population cliente fera le passage de l'échange des biens à l'acculturation (cf. § 5.4.)

- soit une logique d'assistance, et non d'"autonomie" des populations.

a) En effet, refuser la première conséquence et mettre l'accent sur l'éducatif et sur l'acculturation de ces populations "défavorisées", nécessite alors :

- d'assumer sa position de pouvoir : la distance statutaire et culturelle ne peut être niée (pas de mimétisme). Le travailleur social ne peut être le porte-parole d'une population qu'il encadre et perd ainsi tout espoir de légitimation par la base. Il est explicitement porteur d'un mandat.

- de développer des techniques professionnelles spécifiques : le traitement et l'éducation (thérapie et pédagogie) font référence à des modèles situés hors du champ du travail social et ne se soutiennent que de l'affirmation d'une compétence, appuyée sur des élaborations à caractères scientifiques.

- d'admettre la perte de toute "autonomie" pour ces populations : le signalement de leur incapacité sociale permet de les "prendre en charge". Ce point est le corollaire du premier et du second qui entretiennent la situation de non-personne (1).

Une des injonctions (l'autonomie) doit donc être abandonnée. Cette position n'a pas à être jugée : elle est avant tout cohérente et lucide et peut alors se donner les moyens de sortir de la paralysie (Des institutions comme le C.M.P.P. peuvent représenter ce pôle sur un versant thérapeutique).

b) Refuser la deuxième conséquence et espérer en priorité une autonomie des populations c'est alors accepter :

- de répondre à des demandes sans les interpréter (les personnes sont capables de dire explicitement leurs désirs authentiques, sinon c'est leur dénier leurs capacités d'autonomie) : aussi la logique des services, des biens qu'on distribue doit être admise comme l'essence même de son intervention. Le système de l'échange à double niveau doit être abandonné. Car, on l'a vu, c'est sous cette forme "marchande" que se manifeste avant tout la "demande" des populations défavorisées. Le travail-

(1) L'utilisateur ne sera une personne ("autonome") qu'à sa sortie de l'institution, qu'à la fin de la prise en charge. Malgré toute la rhétorique du travail social, il y a à ce moment, saut d'un statut à l'autre et non progression de l'autonomie au sein même de la prise en charge.

leur social doit alors accepter de sacrifier l'injonction qui lui est faite "d'éduquer", de faire un travail "en profondeur".

- de travailler à une prise en charge effective par les populations elles-mêmes des besoins créés par le travail social. C'est au moins prévoir sa propre disparition par le départ du quartier ou par la mise en place d'institutions de type commercial ou associatif, dont le rapport aux populations sera réellement un rapport fournisseur-client : ainsi des organismes de vacances (camps, sorties d'été) etc... pourraient par exemple prendre en charge une partie des actions menées par la prévention dans ce domaine. C'est aussi refuser d'être le "porte-parole" de ces populations à quelque titre que ce soit.

- de développer des techniques professionnelles spécifiques où la qualité du service rendu au client, l'efficacité de l'organisation sont au premier plan des préoccupations. L'amateurisme dans les savoirs et les savoir-faire serait aussitôt sanctionné par le client : s'autoriser à fournir des produits de qualité moindre, c'est clairement dénier tout intérêt à l'échange des biens et toute valeur au jugement du client ("Pour eux c'est toujours mieux que rien !") considéré alors comme assisté et non client "autonome".

(Cette position serait assez proche de ce que fait le Cercle Paul-Bert à travers des activités sportives ou ses Maisons de l'Enfance, qui insistent sur la qualité professionnelle de leurs "produits").

Il faudrait enfin noter que les A.S., sur la base de ce choix de populations-cibles (les plus défavorisées) doivent, elles, accepter les deux conséquences proposées (des services et des biens et non de l'éducatif, de l'assistance et non de l'autonomie) : leur position institutionnelle les contraint ainsi à adopter des pratiques contredisant deux des injonctions fondatrices. Le maintien, dans leurs représentations, de ces deux exigences, peut les conduire alors à l'insatisfaction la plus grande vis à vis de leur intervention : mais la marge de manoeuvre relativement faible qu'elles possèdent pour inventer leur travail limite dans l'ensemble ces "états d'âme" et étouffe la force des deux injonctions (déjà contrecarrées dès la formation).

612. Si l'on étudie ensuite les conséquences du choix du deuxième volet de l'alternative (population-ciblée ou animation globale), nous pouvons observer la même nécessité d'abandonner certaines injonctions au profit d'autres. Nous nous attarderons plus longuement sur ce volet pour montrer à quel point il dispose de peu d'outils méthodologiques permettant de développer une position professionnelle, au-delà des vulgates politico-militantes. Notons seulement que le choix d'une "intervention pour tous", sans population ciblée parmi les plus défavorisées, semble contredire d'emblée l'injonction "favoriser les défavorisés" : nous l'avons vu, ces deux orientations participent pourtant toutes deux d'une même volonté de "réduire les inégalités". Aussi l'animation globale légitime doublement sa position en s'appuyant sur deux arguments : a) l'animation pour tous contribue à briser les cloisonnements sociaux, à dépasser les classements grâce à la rencontre, à revaloriser les plus défavorisés en les mêlant à des activités jusqu'ici réservés à des groupes sociaux plus aisés. b) L'animation n'exclue pas des orientations appuyées vers les intérêts de populations spécifiques.

(ce qui revient à adopter les deux démarches à la fois). Ainsi le Triangle fait une politique d'animation ouverte à tous (brassage) mais fait en même temps une démarche de compensation (et doit l'affirmer face aux autres T.S) vis à vis de populations spécifiques, "défavorisées".

Les conséquences du choix fait à l'origine (populations diverses, non spécificité, ouverture) se traduisent par une réponse positive à l'injonction d'autonomie (un rapport de clients choisissant leurs activités, des C.A. qui décident des orientations). Mais à chaque fois, l'ouverture à tous s'est aussi traduite par l'activation des clivages sociaux, le plus souvent dans le sens d'une éjection des groupes les plus stigmatisés - mais parfois en sens inverse (cf. Maison des Squares).

L'orientation "animation globale" qui se donne comme objectif de faire revivre le tissu social d'un quartier (ce qui est hors de propos d'une intervention spécialisée) est appuyée par des personnels qui ont en charge des équipements et dont l'activité principale se caractérise par la diffusion culturelle (activités diverses à partir de l'équipement). Mais il existe aussi une animation d'ilot, réalisé par des éducateurs de prévention voire par des animateurs de Centres Sociaux. Il ne s'agit pas ici d'entrer dans le débat entre ces deux formes d'animation : nous voudrions plutôt proposer des outils d'analyse des rapports sociaux du quartier, utiles à des techniciens de la diffusion culturelle comme à des intervenants préoccupés de la recomposition du tissu social en général.

62. QUELLE RECOMPOSITION DU "TISSU SOCIAL" ?

Les deux images dominant la représentation

des rapports sociaux sur le quartier se distinguent nettement dans les discours :

- le collectif en lutte

- le village

Ces deux types idéaux se sont en fait succédés dans les discours des acteurs locaux et nous verrons plus loin que précisément le temps est un facteur essentiel dans la mise en place des repères sociaux sur un quartier neuf. Mais ces deux images peuvent être rapprochées par la vision communautaire qu'elles véhiculent, et la formation, l'existence d'une totalité, d'une unité sociale qu'elles projettent.

621. Le collectif en lutte.

Les premiers porte-paroles du "quartier" (qui évoluait au fur et à mesure des constructions) naquirent dans un contexte revendicatif, pour exiger des équipements scolaires. (Les Conseils de Parents d'Elèves). Existèrent aussi une association des Habitants du Landrel et une association des Hautes-Ourmes, où les problèmes revendicatifs (logements, charges) étaient pris en compte en même temps qu'une animation d'ilot.

Cette étape semble aujourd'hui révolue et ces premiers mouvements ont disparu (A.H.L. Hautes-Ourmes) ou se sont institutionnalisés : un comité de quartier-marginalisé. Une association gestionnaire d'un équipement : Le Triangle est né aussi de cette période de lutte et en représente un des aboutissements. Les Conseils de Parents d'Elèves n'ont plus la dynamique essentiellement revendicative qui les caractérisaient mais ont connu une institutionnalisation moindre (pas de gestion à assurer).

Le travail social dans son ensemble a profité de (voire participé à) ces luttes, grâce à l'apparition publique de personnalités issues du milieu qui représentaient enfin des interlocuteurs "autonomes", voire des portés-paroles reconnus. Ce dégagement de leaders réalisé au cours de mouvements revendicatifs permet de voir apparaître un premier type de médiateurs qui structurent le milieu. Il s'agit toujours d'une opération politique : forger une unité de revendication impose un traitement réducteur des divisions internes qui permet de privilégier l'opposition commune à un extérieur (l'administration, les promoteurs, les H.L.M., la municipalité etc...). Ce travail de réduction ne peut être réalisé que par certains acteurs possédant les caractéristiques culturelles nécessaires à la position de porte-parole : il s'agit toujours de couches moyennes possédant à la fois la proximité avec l'ensemble des groupes sociaux (une position analogue à un intermédiaire) et les capacités (sociolinguistiques notamment) indispensables au dialogue avec le pouvoir (grâce à un niveau scolaire moyen, par exemple). Dans une situation revendicative ou gestionnaire, la nécessité d'être en contact avec l'adversaire ou le bailleur de fonds (c'est-à-dire toujours avec le dominant) favorise le dégagement de leaders issus des couches moyennes, dans la mesure où la revendication est portée par des groupes hétérogènes : les dispositions "communautaires" des classes moyennes s'y expriment d'autant plus facilement (malgré le discours "de classe" mis en avant parfois).

Cette délégation de pouvoir, cette mise en forme et cette traduction d'aspirations contradictoires en revendications et projets cohérents, font nécessairement partie de toute formation d'un groupe (association ou autre). La dynamique propre à ces porte-paroles conduit malgré tout à des écarts très variables dans

le lien qu'ils maintiennent avec les populations qu'ils représentent (structures plus ou moins démocratiques, souci de garder plus ou moins le contact par des assemblées, des enquêtes etc...). Il s'avère souvent que la coupure vis-à-vis du milieu d'origine est irrésistible en raison de l'effet de distinction propre à toute position de représentation (être délégué de tel flot, ce n'est déjà plus être identique à n'importe qui dans l'ilot), en raison aussi du contact prolongé avec des cultures légitimes (travailleurs sociaux, pouvoirs publics etc...) qui conduit à une transformation progressive des modèles culturels. Mais cette coupure ne peut être qu'accentuée par la nécessité de stabiliser l'unité sociale ainsi forgée : le consensus, créé dans le mouvement de la revendication ou de la mise sur pied d'un équipement, a dû gommer, traiter, relativiser un certain nombre de frontières sociales internes au groupe. Or ce consensus ne reflète qu'un état conjoncturel du rapport des forces sur le quartier, qu'un type de traitement possible de ces conflits internes : la contestation affleure nécessairement très vite et la stabilité du consensus d'origine n'est réalisée qu'au prix d'un renforcement de l'autonomie de décision vis-à-vis du milieu d'origine et de l'accentuation de l'écart social. Entre la disparition (comme l'A.H.L.) ou l'institutionnalisation (comme le Triangle) il n'y a pas d'alternative.

On mesure ainsi à la fois la nécessité et les limites de ce type de médiateurs (porte-paroles regroupés dans des associations ou non) forgés dans les moments de lutte revendicative. On pourrait dire qu'ils témoignent de l'histoire de la recomposition des réseaux sociaux, à la manière de strates géologiques (une phase et un type de sédimentation spécifiques), et qu'ils en sont les parties les plus stables et les plus visibles. Si leur rôle reste essentiel, il demeure

insuffisant pour apprécier la multiplicité des configurations sociales qui se créent dans un quartier.

622. Le village.

Nous avons déjà évoqué cette représentation des rapports sociaux idéaux en termes de village. L'insistance sur la coopération et la solidarité allait de pair chez un de nos interlocuteurs avec la place prépondérante attribuée aux notables ("l'instituteur, le curé") dans la création de l'unité sociale "village". Il y assimilait d'ailleurs le rôle du travailleur social actuellement. Or, nous l'avons montré, ce sont les conflits, les divisions (le haut du village, le bas; les Rouges, les Blancs etc...) et la hiérarchie sociale fortement marquée qui assuraient une cohésion et une stabilité à cette unité sociale. Les notables que sont l'instituteur ou le curé ne sont que des intermédiaires avec d'autres mondes (plus puissants) : en ce sens, ce sont des médiateurs mais d'un autre ordre encore que ceux évoqués précédemment, puisqu'institués de l'extérieur, devant rendre des comptes à une unité sociale autre que le village, mais pouvant aussi protéger et donner des avantages grâce à cette position institutionnelle intermédiaire. Le travailleur social se retrouve bien dans cette position de médiateur mais, pas plus que l'instituteur ou le curé, il ne crée l'unité sociale "village" comme telle. Son rôle dans la structuration du milieu local ne va pas au-delà de celui d'intermédiaire avec l'Etat, et ses divers avatars, pour permettre éventuellement au groupe social d'exister en négociant avec ces puissances. A moins qu'il ne parvienne à créer une quelconque unité sociale d'assistés, définis seulement par leur relation à l'Etat par son intermédiaire... Nous verrons plus loin que ce type de médiateurs particuliers, dépendant en principe d'un pouvoir extérieur, tend à se substituer à tous

les autres médiateurs du milieu.

623. Autres facteurs.

La recomposition d'un "tissu social" ne peut être vue comme une opération volontariste avec des échéances de vérification des résultats : la stabilisation des conflits (1) internes au quartier, à l'ilot ne peut intervenir qu'avec du temps et ne peut être l'objet de prévisions. Caractériser un quartier neuf par ses manques revient en fait à expliquer la situation par un seul manque essentiel : le manque d'histoire. Il faut en effet beaucoup de temps pour que l'apparition d'un pôle négatif stable, d'une élite reconnue et de systèmes de médiateurs ou d'intermédiaires puisse se faire : il faut que de nombreux conflits ouverts, tentatives de résolutions, éjections, prises de pouvoir aient eu lieu. Et ce d'autant plus qu'une partie non négligeable de la population se renouvelle tous les ans. (Nous ne revenons pas ici sur le cadre bâti).

La comparaison avec le premier quartier périphérique de l'après-guerre à Rennes (Cleunay) pourrait d'ailleurs être profitable pour vérifier comment une certaine stabilisation s'est réalisée, comment des réseaux familiaux se sont reconstitués par exemple (cf. une étude en cours au L.A.R.E.S.). La succession des générations a-t-elle créé une mémoire de quartier ? Toujours est-il que les "problèmes sociaux" n'y sont plus désignés de façon aussi dramatique que dans des années 60 : l'encadrement massif en travailleurs sociaux a pujouer là aussi en combinaison avec d'autres facteurs, dont le seul fait d'avoir une histoire (25 ans environ).

(1) Nous utilisons délibérément cette apparente antinomie.

D'ores et déjà, dans un quartier comme la Zup-Sud, un certain nombre de phénomènes peuvent être pointés comme éléments créateurs de réseaux, sur des plans très divers. Ainsi les tendances aux regroupements de famille dans certains îlots et les réseaux propres aux minorités ethniques, de type familiaux, informels (adolescents) ou institutionnels (culturels, religieux). De même, mais d'un ordre différent, la mise sur pied de fêtes locales contribue à créer une histoire collective de l'espace quartier et à enrichir ainsi les significations d'un cadre bâti encore récent. De ce point de vue, l'existence de "lieux d'échange" comme l'école (ne serait-ce qu'à travers l'attente des enfants et les trajets qu'elle entraîne) et le marché sont des atouts essentiels (1). Mais nous avons déjà évoqué la faible consistance des lieux d'échange comme les Centres commerciaux, particulièrement nette le soir ou le dimanche : il n'existe ainsi qu'un seul P.M.U. dans toute la Zup (à Italie), d'où le rôle essentiel de P.M.U. proches du quartier mais enracinés dans un modèle de relations de type rural ou faubourg ouvrier, comme celui de la rue de Châtillon (Bazin). On peut ainsi se demander si l'implantation de commerces (d'usage quotidien) dans les îlots ne serait pas un outil aussi important de revitalisation des échanges qu'un équipement socio-culturel, en combattant au moins un aspect d'un "zoning" destructurant (séparation habitat - approvisionnement).

(1) Il faut souligner encore une fois la division nette lieux de travail-lieux de résidence qui interdit, s'il était besoin, toute transposition de la socialité villageoise : le mouvement pendulaire travail-domicile constitue actuellement l'ossature de la formation des identités sociales. On ne retrouve pas les regroupements professionnels qui ont pu exister à Sainte-Thérèse, un quartier voisin marqué par la présence majoritaire de cheminots. Le jeu des réservations H.L.M. par entreprise ne produit aucun réseau de ce type.

Nous pointons ainsi très sommairement quelques données essentielles à la reconstitution de ces réseaux relationnels : en aucun cas, il ne s'agit d'espérer une unification, sous forme de communauté de type rural ou urbain ancien. Le modèle dominant chez les travailleurs sociaux rejoint cependant celui d'un grand nombre d'habitants, nostalgiques de la campagne où ils sont nés ou des quartiers anciens qu'ils ont dû quitter (pour les personnes nées avant 1950 et les immigrés).

63. LES MEDiateURS.

Nous avons déjà mis en évidence la contradiction qu'il peut exister entre "revitalisation d'un tissu social" et "priorité aux plus défavorisés". Ce dernier choix, s'il est fait par un travailleur social, empêche tout espoir de relance d'une dynamique sociale pour plusieurs raisons :

- situés au bout de la chaîne des dominations, ils ne peuvent jouer un rôle autonome, et provoquent une logique d'assistance supplémentaire et sans fin.
- désignés et signalés par l'intervention sociale comme incapables de gérer leurs propres difficultés, ils voient ainsi renforcée leur fixation au pôle négatif, dont tout l'ilot doit se distinguer ("la" famille-à-problèmes type). Paradoxalement, malgré son discours, le travail social contribuerait ainsi à promouvoir un élément de la stabilisation des conflits (désignation d'un inférieur commun à tous) : aussi inverse-t-il les signes attribués à ces groupes stigmatisés, en les valorisant, ce qui assure la coupure définitive du T.S. du reste du milieu qui, lui, négative ces groupes.

-cette désignation est le fait du travail social, dont les agents tendent à organiser le milieu toujours en référence à leur intervention, à leur équipement et par là à leurs valeurs, à leurs normes, à leur culture : la "priorité aux plus défavorisés" conduit à une structuration du milieu qui fait la part belle à un type de médiateurs bien particuliers, le travailleur social, qui néglige et même affaiblit, les potentialités d'autres médiateurs spontanés du milieu.

631. Qui sont-ils ?

Dans une enquête sur les règles de l'échange d'information dans un quartier nantais (1982 - 1983), (1) nous avons mis en avant ce rôle décisif des intermédiaires entre deux milieux, entre deux micro-groupes sociaux : eux seuls permettent à une information d'être validée car la distance culturelle moindre entre les interlocuteurs était une condition pour que la traduction puisse se faire. A la même époque, est parue une étude de Michel de CERTEAU et Luce GIARD qui met en avant le rôle de ces mêmes opérateurs de la communication ordinaire (2).

Pratiquement, de qui voulons-nous parler ? Nous avons évoqué déjà des médiateurs déjà institués, par leur responsabilité professionnelle ou par ce qui en est un équivalent dans une association : l'exemple du facteur de Cleunay et de son rôle dans la diffusion

(1) cf. BOULLIER, Dominique "Autres outils, autres communications. Trois études ethnosociologiques à propos de la télématique en lieux publics (Telem-Nantes)". L.A.R.E.S. 1983, 280 p.

(2) DE CERTEAU, GIARD. L'ordinaire de la communication, Paris, DALLOZ, 1983.

de connaissances de l'extérieur vers la cité d'urgence, mais aussi entre habitants, dans l'échange de menus services, dans l'écoute des heurs et malheurs des uns et des autres avait été souligné par Louis GRUEL (1).

Mais il peut s'agir aussi du gardien d'immeuble, qui, tel celui des Hautes-Hourmes, accueille les ados chez lui, connaît tous les habitants et fait régner même un certain ordre non conflictuel pour le nettoyage. De même, on peut songer à ces retraités qui vont donner un coup de main à la comptabilité de l'association dont ils sont membres. La position institutionnelle qu'ils occupent est un atout mais n'a rien de décisive : un certain rapport culturel avec le milieu qu'ils servent, une personnalité affable sans être envahissante sont des éléments conjoncturels qui peuvent faire varier énormément l'attitude d'un gardien à l'autre ou d'un facteur à l'autre et qui en feront des médiateurs actifs ou non.

Un autre type de médiateur, beaucoup moins repérables, joue néanmoins un rôle essentiel dans la structuration des réseaux sociaux. L'exemple type nous est fourni par cette femme de milieu populaire, épouse d'un ouvrier boucher qui travaille comme femme de ménage chez un avocat au Centre Ville. La distance entre ces deux milieux, et le va-et-vient permanent qu'elle doit faire en profondeur (la femme de l'avocat en fait presque son amie, sa confidente) la conduit non pas à fuir son milieu d'origine mais à réaffirmer son appartenance de classe et à utiliser tous les savoirs qu'elle peut glaner dans ce milieu bourgeois. Plus généralement, elle joue un rôle de diffusion systématique de toutes

(1) Louis GRUEL : "Echos d'un village ouvrier" 1981.

les nouvelles, de tous les tuyaux qu'elle récolte (sur des affaires à faire, des stages pour les femmes) autour d'elle, alors qu'elle n'appartient à aucune association ni ne participe à aucune institution.

Là encore un certain nombre de propriétés personnelles sont requises pour valoriser les savoirs recueillis ailleurs et les diffuser. Nous avons choisi là un exemple de distance culturelle extrême entre deux mondes. Mais la constitution de réseaux relationnels s'appuient sur le marquage de différences beaucoup plus subtiles : aussi, de nombreux acteurs se retrouvent en position d'intermédiaire entre deux réseaux peu distincts apparemment mais qui ne communiqueraient pas sans eux. Le réinvestissement des savoirs et savoir-faire professionnels dans le champ résidentiel est ainsi une opération essentielle de connexion de deux univers sociaux, opération où certains intermédiaires excellent. Ainsi, le mari de la femme de ménage évoquée plus haut diffuse autour de lui (et sa femme aussi) ses connaissances sur la viande, les bons morceaux, les règles du choix, les pièges à éviter etc... La zone de diffusion peut être extrêmement restreinte, elle peut être instable (changement de circonstances ou "d'humeurs") elle peut être très sectorisée (ou crée des relations "de tiercé" mais sans rapport avec les relations de travail, de transport, de voisinage, par exemple). Mais l'effet de structuration des relations n'en est pas moins essentiel.

Donnons encore quelques exemples empruntés à De Certeau : "Ce médiateur sera peut être une infirmière faisant des soins à domicile dans le quartier, une mère de famille avisée qui anime une association de parents d'élèves, une voisine débrouillarde qui lit des magazines féminins et découpe ou recopie leurs conseils pratiques et leurs recettes diverses, les

expérimentant, les corrigeant et les rediffusant ensuite dans son entourage. Ce sera encore un ouvrier immigré plus expérimenté et réfléchi que d'autres, un commerçant estimé et serviable, ce gardien d'immeuble, qui, à force de parler aux uns et aux autres, est devenu un puits de science administrative, ou ce retraité malin qui a roulé sa bosse à travers les métiers, les continents et les malheurs" (1). Notons au passage que ces auteurs ne différencient pas entre intermédiaires "institués" et "informels" : la distinction nous semble malgré tout nécessaire sous peine de voir disparaître la multitude de rôles intermédiaires beaucoup plus instables qui constituent les réseaux relationnels. Dans les deux cas cependant, les propriétés culturelles et personnelles du médiateur sont décisives.

632. Classements et médiateurs.

L'attention portée à ces médiateurs impose l'abandon d'une analyse des groupes sociaux sur un quartier résumée à des distinctions socio-professionnelles grossières ou à des conceptions de type marxiste des classes sociales. Nous retrouvons alors l'analyse des rapports sociaux dans l'ilot, esquissée au chapitre 5. Le jeu des classements est nécessaire, permanent, constitutif des rapports sociaux et peut opérer à partir d'infimes matériaux : objectifs ou imaginaires, là n'est pas notre objet, puisque, dans tous les cas, ils sont réinterprétés dans la logique des classements. Les principes du classement, eux, ne sont pas totalement imprévisibles mais organisés par les rapports de domination déjà existants, par l'histoire : certains attributs sociaux, telle habitude linguistique, tel comportement corporel, telle attitude dans les relations seront

(1) DE CERTEAU, GIARD : L'ordinaire de la communication p. 36.

des indices nécessairement classants selon un espace des propriétés sociales déjà organisé. Mais la circonstance, le rapport de forces conjoncturel peuvent permettre une multitude de variations.

Ce jeu des classements dans un champ micro-social comme un îlot résidentiel, de grand ensemble est particulièrement actif et met du temps à se stabiliser. Les différences sociales hiérarchisées ne sont pas en elles-mêmes facteurs de déstructuration : c'est la difficulté à les repérer qui rend nécessaires les accusations permanentes pour classer l'autre au pôle négatif et éviter le nivellement, la fusion, la perte des distinctions.

Dans ce jeu des distinctions, certains acteurs parviendront petit à petit à assurer une fixation d'autres acteurs au pôle négatif et à se constituer en élite locale par leur capacité à définir le quartier ou l'îlot comme opposé à ces exclus, à ces bannis. Il faut entendre ces analyses au niveau micro-social, là où les distinctions d'âge, de sexe, de trajectoire professionnelle, d'origine résidentielle, de modèle éducatif, de niveau scolaire etc... peuvent produire une multitude de micro-hiérarchies : les acteurs ainsi désignés au pôle négatif peuvent être une ou deux familles seulement. Constitution d'une élite définissant la norme locale et désignation du pôle négatif sont des conditions de structuration des rapports sociaux micro-locaux et de fin d'un jeu déstructurant d'accusations. Le conflit ne disparaît pas mais il est "organisé". Nous sommes bien loin, on le voit, d'une vision "communautaire" idyllique des rapports sociaux.

Dans cette structuration, le rôle des intermédiaires apparaît comme une troisième condition. Le jeu microscopique des distinctions pourrait en effet

conduire à l'éclatement du milieu en cellules sans rapport autre que les accusations. Mais cette tendance à la distinction systématique opère en même temps comme principe de regroupement : en se distinguant de ceux qui sont sales, ou de ceux qui ne tiennent pas leurs enfants, ou de ceux qui sont fiers, ou de ceux qui reçoivent sans arrêt du monde, ou de ceux qui restent enfermés, on se rapproche alors des autres et, avec eux, ensemble, on s'oppose à ceux qu'on désigne comme accusés. Ce jeu d'accusations crée des multitudes de micro-appartenances et de compromis. Les intermédiaires seront essentiellement des agents du compromis, des opérateurs de rapprochement, autour de points minimes : ils relativisent certaines frontières, certaines accusations grâce à leur position charnière entre deux micro-groupes sociaux. Par exemple, ceux qui ne sont "pas fiers" mais qui reçoivent tout le temps du monde rendent impossibles une systématisation des accusations dans un sens. Ils pourront mettre en rapport deux types d'acteurs et faire circuler dans un sens ou dans l'autre (rarement dans les deux) des informations, des connaissances, des services qui contribuent à structurer le milieu.

Nous insistons délibérément ici sur ces intermédiaires mineurs bien que l'intervention sociale ne puisse pas descendre à ce niveau de finesse dans l'observation : il s'agit seulement de montrer que les médiateurs qui obtiennent une visibilité sociale (par leur position professionnelle ou par leur dynamisme relationnel) participent du même mode de communication nécessaire à la structuration. Leur rôle de pont entre deux milieux, de traducteurs, "d'hommes du compromis" ne peut être opérant que dans la mesure où ces mêmes procédures sont mises en œuvre dans tout rapport social par des acteurs "invisibles". Ils parviennent à constituer des chaînes de micro-hiérarchies où le conflit

toujours présent, est stabilisé dans un mouvement de compromis permanent.

633. La dynamique des médiateurs.

Le médiateur se retrouve ainsi "à cheval" entre des groupes sociaux nécessairement hiérarchisés: il peut donc être pris dans le jugement réciproque des acteurs qu'il met en rapport. Dans les faits, le médiateur peut éviter ce piège, par la mise en dépendance de l'acteur qui reçoit l'information ou le service: mais il doit en même temps éviter d'affirmer trop sa position de pouvoir, ou la supériorité sociale des informations qu'il transmet. Il opère lui aussi par un don: le receveur se trouve débiteur. C'est à ce niveau déjà que se joue la dépendance et non dans le profit distinctif que pourrait retirer le médiateur, qui doit au contraire tout faire pour que la dépendance de fait de l'interlocuteur ne compromette pas leur proximité sociale. Ce serait en effet condamner la position d'intermédiaire que de profiter de cette dépendance en accentuant la distance culturelle. Ainsi tel voisin qui rend un service ou transmet une information, un conseil ne peut le faire régulièrement qu'à la condition d'être culturellement "acceptable" par celui qui le reçoit et de ne pas mettre en évidence sa supériorité ou la dépendance de l'autre. Le receveur se trouve déjà placé en position de débiteur ce qui constitue une dépendance peu admise, qu'il faut traiter; et que le médiateur lui-même doit aider à annuler. Là encore, il est artisan du compromis, de l'atténuation des frontières sociales.

Mais cette position de médiateur peut malgré tout se détériorer rapidement si l'acteur se prend au jeu de la distinction grâce à son rôle. Ainsi, certains joueront de leur capacité à mettre d'autres en dépendance

ce non plus pour rétablir des ponts entre univers sociaux mais pour les creuser à leur profit: on trouve ainsi toujours plus faible que soi, on se constitue une image au-dessus du lot, on pompe son pouvoir dans la dépendance de l'autre. De ce fait la distance culturelle s'accroît, l'intermédiaire peut se rapprocher par exemple des travailleurs sociaux et jouer l'acculturation. Cette tentative de "notabilisation" conduit à la perte même de sa fonction originelle de médiateur opératoire. De même, certains de ces médiateurs peuvent être seulement temporairement dans une position sociale qui leur permette de jouer ce rôle: dans un quartier récent, où de nombreux couples jeunes s'installent, la rotation est élevée. Beaucoup vivent cet habitat comme une étape dans un itinéraire résidentiel. Leur position temporaire d'intermédiaire peut leur confirmer que leur destin social n'est pas d'être comme-les-autres (qui habitent dans les tours par ex.). A l'inverse de ces pertes du statut d'intermédiaire "par le haut", on observe aussi des médiateurs qui s'assimilent petit à petit au milieu qu'ils informaient et qu'ils irriguaient auparavant: le fait de perdre son emploi supprime par exemple des possibilités de connexion entre des univers différents. Cette assimilation "par en bas" peut traduire aussi une volonté délibérée de se retirer de ce rôle de médiateur qui provoque souvent des tensions, des incertitudes: après plusieurs échecs ou contestations de sa position, le médiateur potentiel se replie définitivement dans un univers personnalisé et limite ses échanges au strict nécessaire. (On entend ainsi souvent des récits du repli du type: "je l'ai fait au début, rendre service, tout ça, mais ça n'attire que des histoires").

La position d'intermédiaire est par sa nature même instable, incertaine et nécessite de la part de l'acteur une capacité à savoir gérer des conflits cultu-

rels parfois minimes mais toujours classants. L'activité des médiateurs permet néanmoins aux classements conflictuels de se stabiliser et de se réduire : elle peut profiter au médiateur en le mettant au-dessus des conflits (de certains conflits) mais elle peut aussi provoquer sa chute en le propulsant sur le devant de la scène comme cible des critiques (cf. les médiateurs qui "en font trop").

64. L'INTERVENTION TANGENTIELLE.

Cette description des rapports sociaux dans un champ résidentiel prétend susciter chez le travailleur social un souci d'investigation plus détaillée des réseaux relationnels : il ne s'agit plus de s'apitoyer sur les différences sociales ou de les faire disparaître de façon volontariste, mais de comprendre leur dynamique et de repérer les acteurs qui en sont les agents essentiels (pôle négatif, élite, médiateurs). C'est à ce prix qu'on peut prétendre analyser les filières, les formes de "recomposition du tissu social" (1).

Mais la présentation que nous avons faite du rôle des médiateurs pourrait laisser penser que cette dynamique sociale se réalise d'elle-même et que le travailleur social ne peut guère y intervenir. D'autres, au contraire, pourraient profiter de l'occasion pour proposer qu'on crée des postes de facteurs, de gardiens ou de plombiers et qu'on subventionne les acteurs les plus serviables, les meilleurs médiateurs, plutôt que des animateurs.

(1) Nous sommes toujours ici dans le cas de figure d'une intervention "non spécialisée".

Dans le cadre de ces propositions méthodologiques, nous nous tenons à égale distance de ces deux extrêmes mais ne cachons pas que l'invention d'une nouvelle place de l'animation sur la base de ces analyses n'est pas chose facile.

QUELQUES PRINCIPES.

1) Il apparaît nécessaire que les travailleurs sociaux intervenant sur un îlot par exemple (mais aussi bien pour un équipement) puissent cultiver la diversité sociale et abandonnent un ciblage de populations spécifiques dites "défavorisées". A moins de faire le choix d'une intervention spécialisée et outillée pour cela avec les conséquences morales et statutaires que cela entraîne, en abandonnant alors toutes idées de "recomposition du tissu social" (1).

2) Si le choix effectué est celui d'un appui à la structuration des réseaux sociaux, le travailleur social doit s'orienter prioritairement en direction d'une élite en formation et des intermédiaires. Ces intermédiaires peuvent alors permettre de connecter les groupes sociaux les plus dominés mais l'intervention ne fait pas de ces groupes une cible en soi.

3) la critique systématique (et les outils de contrôle pour cela) de sa propre intervention doit constituer une exigence permanente : la tendance du travailleur social à organiser le milieu sous sa dépendance, à se constituer comme le médiateur principal et à se

(1) Précisons bien ici que cette intervention nous semble tout aussi légitime. Nous expliquons seulement l'incohérence du refus de choisir entre deux orientations.

nourrir de la difficulté des médiateurs du milieu à s'instituer, doit être sans cesse élucidée (la séduction par le don).

4) Le travailleur social doit admettre que la logique du social reste irréductible à une vision technicienne ou même stratégique qui supposent la mobilisation de moyens pour atteindre un but. Il ne peut exister (en dehors d'un choix totalitaire) d'ingénierie sociale autre qu'une intervention tangentielle qui intègre par avance le démenti probable de ses prévisions.

A partir de ces principes énoncés de façon générale, il nous semble possible de préciser concrètement quelques conséquences dans l'intervention.

Le travail d'observation que réalisent certains intervenants grâce à leur immersion prolongée dans le milieu, doit être systématisé et orienté par des grilles pertinentes. Ainsi il sera possible de faire l'inventaire des réseaux relationnels, familiaux, professionnels, de voisinage, de décrire les constellations sociales qui se créent ainsi, les unités et les oppositions, à travers les conflits qui reviennent dans les récits ou qu'on observe, d'observer les services échangés (entre qui et qui), les informateurs principaux, ceux auxquels on fait référence dans les conversations, de vérifier l'orientation de la diffusion (dans un sens ou dans un autre). Tous les travailleurs sociaux se servent ponctuellement de ces observations : ainsi les A.S. remarquent à quel point certaines familles sont informées de leurs droits mais aussi de ce qui a été accordé aux autres. Les éducateurs savent qu'ils peuvent compter sur tel ou tel parent pour donner un coup de main à la préparation d'une fête etc... Cette mosaïque d'informations doit être reconstituée pour figurer les réseaux d'échange existant localement,

les conflits et les points de passage entre réseaux.

Un certain nombre de ces médiateurs apparaissent d'eux-mêmes mais d'autres peuvent ainsi être détectés : s'agit-il de les investir d'un rôle de diffuseur, de haut-parleur des propositions du travailleur social?

En aucun cas : ce serait détruire leur position même. A ce moment, le travailleur social doit déterminer sa stratégie d'appui des médiateurs, mais sur un mode tangentiel. Loin d'identifier un problème ou un médiateur pour aussitôt intervenir d'emblée en sa direction, et viser à des changements précis, le travailleur social doit construire la dynamique relationnelle du champ micro-social et interpréter chaque appui ou intervention de sa part dans ce contexte. Identifier un conflit, une fracture, ne doit pas être en faire un "problème" et intervenir aussitôt de front pour le résoudre. Il n'interviendra alors bien souvent qu'en tangente par rapport au cercle de la dynamique interne aux rapports sociaux, en la relançant par touches discrètes auprès des médiateurs les mieux adaptés, sans jamais prétendre la pénétrer. Relancer cette dynamique, c'est contribuer à la stabilisation des conflits, pour qu'ils ne soient ni étouffés ni déstructurants : on ne peut plus alors critiquer ceux qui vont tenter de se constituer en élite sur le quartier, et les disqualifier en raison de leur non-appartenance aux "plus défavorisés", alors même qu'on déplore, en même temps, la passivité de ces populations. Le danger existe d'appuyer les médiateurs tout en critiquant leur souci de distinction (et par là de refuser la remise en cause implicite du statut du T.S.). C'est aussi admettre qu'un groupe social sera stigmatisé, constitué en pôle négatif et permettra aux rapports sociaux de se structurer à ses dépens : à ce moment là, une intervention spécialisée peut être adoptée pour soutenir des populations dont

on n'espère aucune autonomie dans l'avenir mais dont il s'agit seulement d'alléger les difficultés et d'éviter leurs réactions trop vives éventuelles (l'assistance a-t-elle un autre but ?). Cette intervention spécialisée contribuera certes à marquer ce groupe comme inférieur mais aucune intervention sociale ne changera cette logique de la domination : il convient alors que les intervenants soient bien distincts pour éviter les confusions de rôles.

L'intervention vis-à-vis des médiateurs ou de l'élite en voie de constitution peut s'appuyer sur une réponse à la lettre à leurs demandes de services. Les services ainsi conçus sont toujours des outils pour ces médiateurs et non des monnaies d'échange pour que le travailleur social obtienne de la reconnaissance et puisse faire passer ses visées éducatives.

Mais un autre choix peut être fait où le projet culturel de diffusion est clairement affirmé : le travailleur social fait alors ses propositions et tentent de trouver les meilleurs médiateurs, déjà proches nécessairement des traits culturels diffusés, mais en même temps en contact avec des milieux différents. Dans le premier type d'intervention, le travailleur social doit accepter une logique de service où il est dépossédé de tout résultat ; dans le deuxième, il doit accepter une logique d'acculturation où il assume son statut culturel extérieur au milieu.

Dans tous les cas, cette intervention tangentielle doit être attentive au maintien des diversités (qui feront tourner le cercle) : cela se traduit par la mise en place de groupes différenciés (chômeurs, femmes etc...) plutôt que d'un seul groupe, par la multiplication de lieux différents appropriés par des groupes différents plutôt que par l'usage polyvalent

de locaux "impersonnels" (mais malgré tout culturellement marqués), par la cohabitation plutôt que par le brassage.

*
* *

Ces quelques propositions peuvent sembler insuffisantes mais veulent baliser le terrain entre l'analyse sociologique et la traduction propre que peuvent en faire les travailleurs sociaux. La présence prolongée sur un terrain fournit une somme d'informations précieuses qui permettent à ces intervenants de concrétiser les ébauches présentées ici et de se déterminer des orientations en pouvant anticiper quelques-unes de leurs conséquences. Les analyses précédentes ont pu sembler à certains en rupture totale avec leurs conceptions morales et politiques : aucun cynisme ne les oriente pourtant, mais seulement l'exigence de confronter en permanences croyances, bonnes intentions et espoirs à l'observation, sans hésiter à les bousculer lorsqu'elles sont inadaptées. Le cynisme percerait plutôt dans les propos de nombreux travailleurs sociaux au sujet de certaines populations qu'ils suivent et qu'ils savent impuissantes à se prendre en charge seules : leurs propres désillusions percent alors, sans que les principes moraux qui guident l'action soient remis en cause. Il nous semble possible de dépasser ce couple cynisme-critique des discours/paralyse - conformisme des pratiques, grâce à une avancée dans la compréhension de sa place dans le champ du travail social (cf. chap. 3.4.), grâce à un choix assumé entre certaines exigences contradictoires (cf. chap. 5) grâce à une transformation des analyses implicites sur les rapports sociaux (cf. chap. 6).

ENQUETE REALISEE DE JANVIER A AVRIL 1984.

ANNEXE 1

ENTRETIENS

- 1)
 - EQUIPE DE PREVENTION LE RELAIS
 - MAISON DES SQUARES
 - CENTRE SOCIAL CARREFOUR 18
 - CENTRE SOCIAL LANDREL
 - CIRCONSCRIPTION C.A.F.
 - AIDE FAMILIALE A DOMICILE
 - CENTRE D'ORIENTATION EDUCATIVE MEDICO-PSYCHOLOGIQUE
 - ASSOCIATION TRIANGLE
 - CENTRE LEO LAGRANGE
 - MAISON DE QUARTIER BINQUENAI
 - CERCLE PAUL-BERT
 - MAISON DE L'ENFANCE (VOLGA)
 - ASSOCIATION POUR LA FORMATION DES TRAVAILLEURS ETRANGERS EN BRETAGNE (AFTEB)
 - OFFICE SOCIAL ET CULTUREL DE RENNES
 - 4 éducateurs (trices)
 - Animatrice
 - Animatrice
 - Directrice
 - Conseillère en E.S.F.
 - Assistante Sociale responsable de la circonscription.
 - Directrice (Travailleuses Familiales)
 - Chef de service éducatif (Assistante Sociale)
 - Directeur
 - Directeur
 - Directrice
 - animateur
 - animateur
 - (Ex.) Agent de développement.
- 2) Rencontres informelles de divers travailleurs sociaux pour informations complémentaires, observations de quelques équipements (plus particulièrement accueillant des adolescents).
- 3) Recueil de documents (textes internes, rapports d'activité, "fichiers d'usagers) étude du dossier de presse constitué au L.A.R.E.S, depuis 1972.
- 4) Reprise des données des recensements 1975 et 1982.

ANNEXE 2.

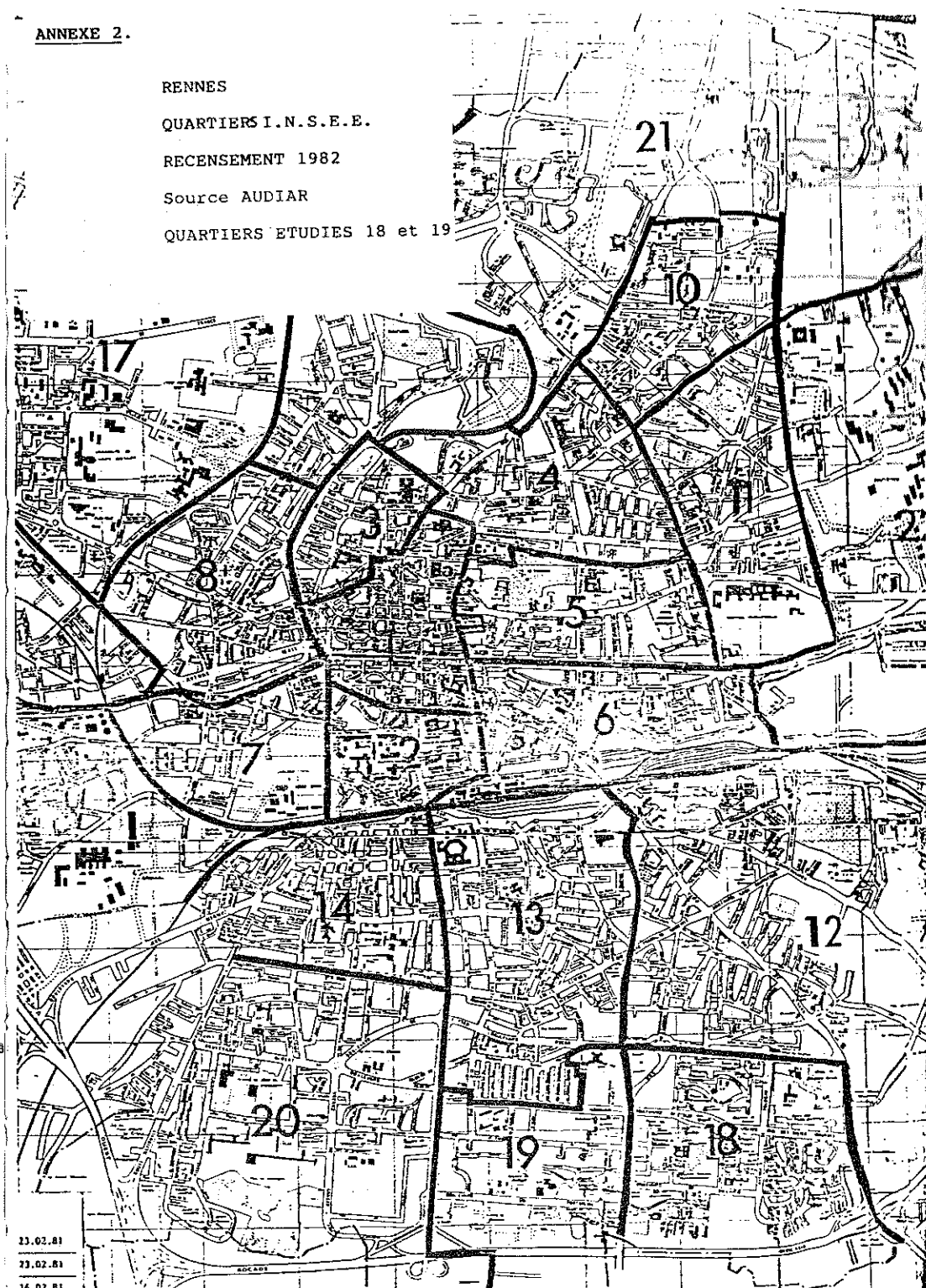
RENNES

QUARTIERS I.N.S.E.E.

RECENSEMENT 1982

Source AUDIAR

QUARTIERS ETUDIES 18 et 19



ANNEXE 3.

CENTRES COMMERCIAUX

- (A) LANDREL
- (B) TORIGNE
- (C) BINQUENAI
- (D) ITALIE

EQUIPEMENTS

- (1) Centre Social LANDREL
- (2) Le TRIANGLE
- (3) Centre Social CARREFOUR 18
- (4) MAISON DES SQUARES
- (5) MAISONS DE L'ENFANCE (CPB)
- (6) LOCAUX PREVENTION
- (7) CENTRE LEO LAGRANGE

