

## **E6 Professionnalité, sens et fonction**

**Qu'est-ce qui favorise la cohésion sociale, la réduction des inégalités et le partenariat avec la société civile ?**

**Quelle contribution peut apporter l'animation socioculturelle ?**

## Introduction

Dans le cadre du module E6 « *Professionnalité sens et fonction* » de la HETS (Haute école de travail social) de Genève, nous nous sommes intéressés à la fonction des TSHM (travailleurs sociaux hors-murs) de la Ville de Carouge. L'objectif a été de s'immerger dans ce quartier de Genève afin de récolter des informations concernant les actions mises en place par les travailleurs sociaux afin de promouvoir la réduction des inégalités, favoriser le partenariat des pouvoirs publics avec la société civile dans le but de voir émerger la cohésion sociale.

*Quelle part de cohésion sociale existe-t-il actuellement à Carouge ?*

L'objectif de cette recherche est double. Le premier est d'avoir une vision micro du travail social hors murs à Carouge dans son réseau et ses collaborations de terrain afin de le mettre en lumière et de présenter ses actions lors de la journée du 12 juin 2012 (Journée de présentation des structures sociales de Carouge – Echanges autour de la cohésion sociale).

Le second nous permettra de déceler les actions existantes en rapport avec les actions visant spécifiquement à la cohésion sociale et à la lutte des inégalités en milieu urbain. Comment les animateurs socioculturels composent avec l'arrivée de ce projet de loi (*loi approuvée en avril 2012*) ?

## Documents

Pour ce faire, nous avons mis en commun les lectures inhérentes à cette thématique et à la fonction du/des TSHM.

« *La Charte du travail social hors murs* », le rapport « *Les inégalités territoriales dans le canton de Genève (2011) – Politiques de cohésion sociale en milieu urbain<sup>1</sup>* » ainsi que le « *Référentiel des compétences de l'animateur socioculturel* » ont servi de supports d'analyse à notre enquête de terrain.

### Charte du travail social hors murs

La Charte du travail social hors murs a été adoptée le 25 septembre 2002.

Elle « *propose une approche « extra-muros » de groupes-cibles en situation de crise, en décrochage et/ou en difficulté dans leur lieu de vie. Cette approche sociale veut avoir un regard global et pluriel sur les réalités complexes des différents publics-cibles et leur environnement* ».

« Le travail social hors murs reconnaît que les lieux de vie et leurs formes d'expression font partie intégrante de l'espace public. (...) Il se conçoit en dehors de tout cadre répressif, sécuritaire, normatif de contrôle social défini comme *l'ensemble des sanctions positives ou négatives auxquelles la société recourt pour assurer la conformité des comportements aux modèles établis* ».

Le mandat du travailleur social hors murs s'inscrit dans l'espace public et/ou dans les lieux de vie des populations concernées et qui adhèrent aux principes émis dans la Charte.

---

<sup>1</sup> Centre d'Analyse Territoriale des Inégalités à Genève (CATI-GE), Université de Genève, Rapport 2011. Novembre 2011

<sup>2</sup> Actuellement 70 contrats annuels sont effectués par année et ils dénombrent quelques 140 jeunes qui effectuent des petits-jobs. De ces chiffres, un tiers serait des jeunes dits « en

Il crée un environnement propice favorisant le contact, l'écoute, le dialogue, l'expression des besoins et l'action. A travers ces outils, il s'engage à respecter le code de déontologie défini (devoir de discrétion, libre adhésion, objet de la relation et limite de celle-ci).

Il s'engage à faire remonter aux autorités les problématiques, revendications, besoins émergents des populations avec lesquelles il travaille.

**La promotion, le maintien et le renforcement du lien social entre les individus font partie intégrante du mandat du TSHM.**

Par ailleurs, il permet aux individus d'éviter ou d'échapper à toute forme d'exclusion et il favorise leur accès à la société avec une attitude responsable.

Il oriente les individus vers les différentes structures existantes dont ils auraient besoin.

De plus, il favorise des liens de solidarité et un sentiment d'appartenance.

On remarque que le TSHM est un acteur de terrain ancré dans le paysage local et fait office de lien fort entre les différents individus et s'intéresse aux diverses problématiques auxquelles ces derniers se voient/verraient confrontés.

A travers une approche institutionnelle, collective, communautaire ou individuelle, il oriente ses actions et crée le lien.

La finalité de ses actions lui permet de **favoriser l'émancipation et l'autonomie des personnes.**

#### TSHM – Etat des lieux

**Dispositions légales :**

Depuis le 28 juin 2002, « *les actions de travail social « hors murs » ont été intégrées à la loi régissant la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle.* »

A la demande de certaines communes et cantons, les actions des TSHM ciblent les jeunes et l'action collective, dans un travail de prévention et d'éducation pour les personnes en rupture de liens sociaux et assurer une continuité dans les suivis, personnalisés lorsque cela est nécessaire, des demandes de cette population.

Les TSHM organisent et développent des loisirs éducatifs en complémentarité à celles des écoles et de la famille.

La Fondation (FAS'e) a pour mission d'assurer les ressources humaines, financières et techniques ; ainsi que de coordonner les ressources et leur utilisation au sein des communes et des quartiers qui en nécessitent.

La FAS'e, interpellée par les communes a mis en place un dispositif pour intervenir rapidement.

La Ville de Vernier, dès 1989, a initié les premières actions de travail social hors murs, dans le principe de renforcer les liens sociaux, à travers la prévention et la socialisation.

Les actions se développent sur des secteurs géographiques déterminés et stimulent les collaborations avec les structures existantes.

Les missions des TSHM :

- « *S'insérer dans un espace local* »
- « *Observer la réalité sociale pour pouvoir en témoigner* »
- « *Expliquer et proposer des actions aux différents partenaires* »

L'action a pour principe :

- « *Etre en lien avec les jeunes en situation précaires* »
- « *Mettre en lien jeunes et adultes* »
- « *Faire le relais entre jeunes et institutions* »
- « *Permettre aux jeunes de reprendre confiance en leurs capacités, de se sentir utiles, reconnus et soutenus* »
- « *Faciliter l'insertion sociale et professionnelles des jeunes en situation précaire* »

Les principes du mandat des TSHM :

- « *Absence de mandat nominatif* »
- « *Libre adhésion des populations concernées* »
- « *Respect de l'anonymat des populations concernées* »
- « *Réseau inter-institutionnel et partenariat* »
- « *Souplesse, mobilité et adaptabilité des actions* »

Les outils et les modes d'actions des TSHM sont déterminés par trois grands domaines :

- « *L'immersion dans l'espace local et présence dans la rue et les lieux publics* »
- « *L'intervention collective, la médiation et l'action communautaire sur le plan local* »
- « *Le suivi éducatif et l'accompagnement individuel* »

Pour mener à bien les actions, les TSHM utilisent des « *activités-supports* », notamment :

- « *Bus itinérant de prévention* » qui apporte une « *présence éducative et préventive* » en renforçant la confiance et en offrant une écoute particulière. Favoriser la « *construction des liens sociaux qui permettent de parler de leurs difficultés, de distribuer du matériel de prévention, de faire émerger des motivations, de leur faire ainsi prendre confiance en eux ou encore de définir leurs besoins et chercher des ressources et des relais.* »
- « *Salle de sport* » ; avec « *Sport pour tous* », une action menée avec des jeunes de 15 à 25 ans qui offre « *l'accès à des activités sportives de groupe gratuites, sans inscription et en accueil libre.* »
- « *Petits jobs* » ; « *Jobs-Insertion* », qui permet une « *ré-insertion sociale et, si possible professionnelle et de mettre en valeur leurs ressources existantes et d'en révéler de nouvelles. Les Jobs leur font acquérir des compétences et permettent une reconnaissance et une gratification financière. Au-delà, cela permet aux jeunes de retrouver le sens de l'organisation, de nouer des relations enrichissantes et de dégager de nouveaux objectifs personnels* »
- *Permanence d'accueils*

- **Locaux en gestion accompagnée ou en accueil libre** ; une action qui permet aux jeunes de s'intégrer plus facilement dans des activités. Les nouvelles réalités démontrent qu'il est difficile pour les jeunes de 14 à 18, plus particulièrement de s'inscrire dans un centre institutionnalisé. La condition du bon fonctionnement de ces locaux est la responsabilité de chacun.
- **Sorties**

### Référentiel de compétences de l'animation socioculturelle

Le principal objectif de ce document est de pouvoir construire un outil de travail dans lequel il est possible d'identifier les compétences employées par l'animateur socioculturel.

Les lieux de formation, les employeurs et les professionnels peuvent s'appuyer sur ce référentiel, l'utiliser à travers leurs activités respectives afin de fortifier les bases de l'animation, confirmer son identité, assurer la circulation des expériences, contribuer à son évolution et valoriser les savoirs-faire sur un plan romand.

« Huit fonctions ou domaines de compétences centrales ont été dégagés par les auteurs/chercheurs de ce document :

- Analyse et identification de son environnement de travail
- Conception, organisation et accompagnement au montage de projets d'animation socioculturelle
- Médiation et régulation ;
- Gestion et organisation de son cadre de travail ;
- Communication interne ;
- Communication externe ;
- Management des équipes de travail ;
- Evaluation des équipes de travail, développement personnel et professionnel ».

### Les inégalités territoriales dans le canton de Genève CATI-GE

Le CATI-Ge (mis sur pied en septembre 2009) a pour mission d'informer le Conseil d'Etat et les institutions concernées de la problématique des inégalités dans le canton de Genève. Cette plus grande transparence devra permettre de mieux coordonner les politiques destinées à réduire les inégalités et faciliter le choix de stratégies d'action adaptées au contexte socio-économique particulier au canton.

Un état des lieux qui permettra de se faire une vision claire des inégalités qui s'y manifestent et des possibilités d'y remédier.

Cette première description a permis d'identifier notamment les endroits où la concentration de logements HLM (habitations à loyers modérés) et HBM (habitations bon marché), constituait un facteur de risque important de développement de proche exclusion dans le canton de Genève.

**Carouge** est une des communes qui concentre le plus de logements situés dans les HBM et/ou HLM. De plus, Carouge fait partie des zones **REP (Réseau d'enseignement prioritaire)**.

Ce rapport prend en compte les inégalités territoriales mais également les revenus, l'emploi, l'éducation, la protection sociale, la santé, l'environnement et le logement.

Il propose finalement une règle de détection/sélection des zones géographiques potentiellement éligibles à **la politique de cohésion sociale en milieu urbain** permettant d'identifier avec précision les communes et les sous-secteurs dans lesquels **la politique de cohésion sociale en milieu urbain devrait se développer en priorité**.

### **Projet de loi relatif à la politique de cohésion sociale en milieu urbain**

La politique de cohésion sociale en milieu urbain a pour but de promouvoir la cohésion sociale en garantissant à la population un cadre de vie social, économique et environnemental de qualité sur l'ensemble du territoire cantonal.

Elle vise à un développement durable, auquel aspire l'ensemble de la population.

#### **Le Conseil d'État en fait une priorité.**

Ce projet dote l'État d'outils nécessaires à une meilleure connaissance de l'évolution du développement de notre canton et de sa région ainsi que des conditions de vie de la population. Cela permettant un traitement systématique des inégalités, en partenariat avec les communes.

Le projet de loi à développer s'articule autour de plusieurs thématiques :

- La santé ;
- L'éducation et l'égalité des chances ;
- La culture ;
- La formation et l'accès à l'emploi ;
- L'intégration ;
- La sécurité ;
- Le logement et le cadre de vie ;
- La mobilité ;
- L'organisation (les acteurs de la politique de cohésion sociale en milieu urbain).

Ce projet de loi prévoit un engagement fort de l'État. Mais la politique de cohésion sociale en milieu urbain repose aussi sur l'engagement des communes, des milieux associatifs, des acteurs économiques et sociaux et de la population des quartiers concernés.

### **Déclaration pour l'animation socioculturelle : affirmer une continuité historique et affronter les défis actuels**

Le texte nous donne les moyens de comprendre la difficulté que rencontrent les animateurs socioculturels de faire comprendre leur fonction sociale. Il retrace également le commencement de l'éducation populaire.

*"Il y a quarante ans, l'animation visait à organiser et mobiliser des groupes et des collectivités en vue d'un changement social. Elle s'exerce sur la base d'une participation volontaire et démocratique faisant appel à la notion de citoyenneté".*

Aujourd'hui, sous l'effet du néolibéralisme, il n'est pas toujours facile de reconnaître une telle mission et les pressions sont fortes pour réduire l'animation.

L'effet de cette déclaration est de réaffirmer ce qui en constitue le noyau dur et d'identifier les défis d'une nouvelle époque.

## **Professionnels de terrain Abdallah FELLAHI et Julie Uhlig, TSHM Carouge**

Dans le cadre de notre première immersion sur le terrain carougeois, nous avons eu l'occasion de rencontrer **Abdallah Fellahi** et **Julie Uhlig**, tous deux TSHM à Carouge, ils nous ont accueilli à « *l'Espace 8* », espace d'accueil des travailleurs sociaux hors murs.

### **Leur parcours**

En ce qui concerne **M. Fellahi**, il a tout d'abord obtenu un *diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé*, en France, qui lui a permis d'exercer durant 6 ans en tant qu'éducateur de rue, notamment à Saint-Etienne et à Annecy. Il possède également un brevet d'aptitudes en fonctions d'animateur et a réalisé divers boulots dans d'autres domaines, mais il est toujours revenu au travail social.

Il y a trois ans il s'est inséré dans le réseau professionnel genevois, à Troinex et c'est en 2010 qu'il a débuté en tant que TSHM sur la commune de Carouge.

Ce qui lui plaît tout particulièrement, de ce champ de l'animation socioculturelle, est le fait de s'implanter sur un territoire, de connaître les dynamiques de la rue et d'apprendre ce qui se passe quand et où, offrant une prise en charge sous le principe de libre-adhésion. Cela permet une bonne qualité relationnelle avec les jeunes, d'être une personne ressource et non pas moralisatrice et aussi pouvoir apporter au publics-cible des réponses concrètes, en les orientant.

**Il exprime ainsi « l'idée de l'entonnoir » : en partant d'un groupe, il est possible d'atteindre l'individu.**

**Mme Uhlig** a terminé une formation à la HETS, au sein de la filière « service social ».

Musicienne et voulant travailler au travers de la musique auprès des usagers, elle aurait voulu réaliser une double formation : animation socioculturelle et service social.

En effet, cela lui aurait permis d'approcher les aspects qui lui intéressent vraiment, le collectif et l'individuel. Elle a réalisé un long remplacement aux EPI (établissement public pour l'Intégration), à Genève. Cette expérience a été très riche pour elle car cela lui a permis de travailler auprès d'une population qu'elle méconnaissait et utiliser des approches relationnelles complètement différentes de celles qu'elle exploite au travers de son mandat actuel.

En tant que travailleuse sociale hors murs, elle nous dit avoir la possibilité d'aborder ces deux aspects, nommés ci-dessus et que ce champ du domaine social n'est pas monotone et qu'il se construit à travers le territoire et les gens rencontrés. Il est en mutation perpétuelle.

### **Le rôle du TSHM**

**« Le TSHM travaille autour des problématiques que rencontrent les jeunes et non pas sur les problèmes que posent les jeunes »**, c'est ainsi que les TSHM ont bien résumé le fait que le rôle du travailleur social hors murs n'est pas bien compris par tous les habitants du quartier.

Ils confirment qu'il est très important d'avoir un lien aussi avec les personnes qui sont en contact directement ou indirectement avec leur public-cible mais, malheureusement et bien souvent, les TSHM sont appelés pour des situations qui dépassent complètement leur mandat et qui sont certainement plus liées à la Police ou à d'autres services (rixes, bagarres, coups de couteaux, etc.). Pour des cas moins graves, comme par exemple un rassemblement de jeunes causant du bruit, en absence de solution, les gens appellent les TSHM, en premier, « *comme s'ils étaient les sauveteurs de tous les problèmes causés par la jeunesse* ». C'est un constat désolant car ce qui en découle c'est que les habitants ne prennent plus la peine de discuter avec jeunes. Cela nourrit la distance entre les adultes et les jeunes. Dans ce genre de circonstances, les TSHM nous ont dit que leur action ne visera pas forcément la diminution du bruit ou le déplacement des jeunes, mais de travailler au niveau relationnel.

En effet, ils essayeront d'amener les adultes à s'adresser aux jeunes et de ce fait permettre à tout un chacun de s'exprimer sur la vision de son « bien-vivre » à Carouge.

En prenant appui sur le dispositif FAS'e et cantonal, il y a quatre grands axes du mandat du TSHM :

- Favoriser la citoyenneté active ;
- Encourager la pratique du sport ;
- Réduire les inégalités ;
- Mettre en place des actions de prévention.

Travailler en tant que TSHM demande une souplesse d'action, de composer avec des horaires irréguliers et avoir une certaine flexibilité. Il est difficile de figer et cantonner avec un mandat strict, il faut laisser place à l'innovation.

Chaque situation est singulière : **il y a autant de formes d'accompagnement que de jeunes qui existent.**

Si un jeune a de la peine à pousser la porte d'une institution et s'il ne sait pas à qui s'adresser. Le TSHM peut alors intervenir et l'accompagnement peut être pour le jeune un facilitateur pour l'avancement de son projet.

Les TSHM précisent qu'il ne s'agit pas, dans ce genre de cas, de faire du « *nursing* » ou de l'assistantat mais apporter l'aide nécessaire et dans la mesure du possible dans la démarche. Cela se fait au cas par cas, il est important de s'adapter aux compétences du jeune, **ce n'est pas le TSHM qui décide ou non de l'accompagnement mais c'est bien l'échange qui a lieu qui le définit.**

### **Cohésion sociale et réduction des inégalités**

Les TSHM ne gèrent pas une action particulière allant dans ce sens mais c'est bien au quotidien, au travers de toutes les actions qu'il est possible d'aller contre l'exclusion, de lutter pour la réduction des inégalités, de viser une cohésion sociale au niveau de la Commune (micro) et de ce fait s'étendre au niveau cantonal (macro). Ils nous ont fait part d'un de leurs actions qui opèrent clairement dans ce sens : les petits-jobs.

A Carouge, il existe une réelle mobilité d'une année à une autre : les jeunes que les TSHM « touchent » ne sont pas les mêmes chaque année.

L'objectif des petits jobs doivent permettre aux jeunes de se confronter à des diverses contraintes directement liées au monde du travail.

Pour ceux qui sont en voie de réintégration, le but est de leur permettre de se réhabituer au monde professionnel en le(s) valorisant.

Les TSHM mettent également l'accent sur le fait que les différentes actions menées par l'équipe ne sont pas seulement dirigées vers des jeunes en rupture scolaire, familiale ou autre mais le public-cible des travailleurs sociaux hors-murs au sens large, c'est-à-dire les jeunes du quartier.

Favoriser les jeunes en rupture, mais aussi ceux qui ne le sont pas, permet de ne pas stigmatiser le public lié aux actions du TSHM<sup>2</sup>.

Par ailleurs, il existe une structure d'insertion communale à Carouge, destiné aux 15 – 25 ans (*Projet Emploi Jeunes*) pour les jeunes « en marge ». La Commune a mis en place un dispositif et des moyens considérables afin de réduire les inégalités au niveau de l'accès au monde du travail.

Le rôle du TSHM est d'orienter, d'informer ces jeunes fragilisés et en marge qui sont les premiers concernés par ces inégalités et ainsi leur permette d'accéder à des institutions adéquates à leurs problématiques.

En lien avec le CATI-GE, ils nous font part de leurs impressions. Pour eux, il est difficile de dire ce que cette loi va changer, le rapport étant trop récent. Il y a une somme de choses qui existent déjà, le service social des Allobroges travaille déjà sur des situations de précarisation.

Il y a également les assistantes sociales de terrain qui peuvent débloquent des aides financières en fonction des difficultés des personnes et une permanence de surendettement a été mise en place sur la Commune.

Par conséquent, les TSHM ont le sentiment que ce dossier a pour but qu'il y ait une prise de conscience des inégalités mais celles-ci sont là depuis bien longtemps ! « *Ce n'est pas un rapport qui va révolutionner la pratique de terrain étant donné que il y a un éventail de dispositifs allant déjà dans ce sens* ». !

## **Publics dans et hors de l'institution**

**Abdallah Fellahi** nous a mis en lien avec un groupe de jeunes avec lequel nous avons pu nous entretenir lors de deux temps (le groupe s'est séparé en deux et a rencontré 3 jeunes chacun). Cela a permis de croiser les informations récoltées.

Notre objectif a été de nous informer sur le quotidien des jeunes de/à Carouge en lien avec la structure TSHM ; parler autour des visions que les jeunes ont de leur Commune, sur leurs conditions de jeunes adultes et ados; des projets qu'ils ont pour leur avenir ainsi que les failles qu'ils distinguent et qui seraient à développer au sein de Carouge.

Dans l'échantillon de jeunes rencontrés, trois d'entre eux habitent Carouge mais tous s'accordent à dire qu'ils y passent une grande partie de leur temps et ce depuis quelques années déjà. Deux des jeunes ont fréquenté activement le Centre de loisirs de Carouge (Grosselin) depuis qu'ils ont 12 ans.

---

<sup>2</sup> Actuellement 70 contrats annuels sont effectués par année et ils dénombrent quelques 140 jeunes qui effectuent des petits-jobs. De ces chiffres, un tiers serait des jeunes dits « en rupture ».

Ils connaissent très bien Carouge, ce qui s'y passe (fêtes, Tour de plage, petits jobs etc). Ils côtoient M.Fellahi et ses collègues, qu'ils ont rencontrés dans le cadre de petits jobs, depuis quelques temps.

Un autre a obtenu sa maturité spécialisée à l'ECG et se dirige vers une formation en animation socioculturelle. Il a effectué son stage à la MQ de Carouge.

Deux autres sont en couples et restent souvent entre amis en bas des tours de Carouge.

L'impression que nous ont donné ces jeunes, est qu'ils avaient l'air désabusés par le système, en ce qui concerne l'emploi, les logements et le rapport aux autres professionnels « *censés pouvoir les aider* » mais qui, à leurs yeux, ne font rien<sup>3</sup>.

Il reproche à la Commune de ne rien faire pour le logement à bas tarif pour les jeunes. Il a cherché à se loger sur la commune et malgré les dix années passées à Carouge, il a été obligé de se résoudre à aller vivre à Plainpalais.

Cependant, ces derniers apprécient la ville de Carouge et la voient comme un des rares lieux où il est possible de faire la fête à Genève. Ils s'y sentent bien car investis dans certaines activités au travers de petits jobs.

Ils apprécient travailler et se réjouissent de ne pas avoir besoin d'expérience ou de papier pour le faire. Ils retrouvent quelques fois confiance lorsqu'on leur donne une chance après des mois d'attente et de déconvenue.

Le travail de valorisation et de responsabilisation à travers ces supports d'action permet aux jeunes de trouver du sens et de se trouver utile. Toutefois, un d'entre eux déplore le fait que les jobs d'été soient réservés à une minorité d'étudiants ou de jeunes.

Les petits jobs sont là pour palier à ce manque. M.Fellahi nous a donné l'exemple d'adultes qui était stupéfaits de voir à quel point les jeunes travaillant à la patinoire étaient sérieux et agréables. Comme pour souligner le fait qu'ils n'y croyaient pas du tout, avant d'y voir de leurs propres yeux.

Lors des échanges, le constat est unanime : la présence « active » dans le suivi et/ou l'accompagnement des jeunes est primordial notamment après des échecs auprès d'autres professionnels d'autres structures existantes où les jeunes n'ont pas trouvé de réponses adéquates à leurs problématiques ou questionnements.

A tel point qu'un des six nous a dit préférer attendre que M.Fellahi revienne de vacances ou de maladie, plutôt que d'interpeller l'un(e) de ses collègues. À force d'être déçu par l'adulte, ils ont l'impression que seul une personne peut les aider. C'est un gage de respect et de confiance envers cette personne, toutefois, si pour une raison ou pour une autre ce TSHM ne travaille plus à Carouge, ou plus comme TSHM, ses jeunes risquent d'être, selon ces derniers, perdus.

---

<sup>3</sup> L'un des jeunes nous a donné son exemple, en nous expliquant combien de demandes d'emploi il avait envoyé récemment. Sur les 150 entreprises où il a postulé, seules cinq ont débouché sur un stage ou sur une journée d'information, sachant que ces réponses ne sont que « *des demi portes ouvertes* ».

## Autres acteurs sur la commune

Dans le but de se faire une idée du tissu social carougeois, le groupe est allé à la rencontre d'autres acteurs de la Commune.

### Le Marchand de sable – Bar de la rue Vautier - Carouge

Le groupe s'est rendu à la terrasse du « *Marchand de sable* » afin de rencontrer trois employés (le gérant, le cuisinier et le serveur) du lieu et d'échanger autour de la question de la cohésion sociale à Carouge.



Il s'est révélé qu'aucun d'entre eux n'avait connaissance des actions menées par les travailleurs sociaux hors murs.

Cependant, « *Intermezzo* » était une action connue de leur part. Elle permet certes une distribution gratuite de bouteilles d'eau à certains clients (en vue de réhydrater), mais, ils ont également observé que les bouteilles, une fois consommées servaient de contenant pour de l'alcool (blanc), que les jeunes consomment alors sur les terrasses.

Malheureusement, cela ne permet alors pas entièrement la réalisation de l'objectif de l'action.

Selon eux, ils doutent de l'efficacité relative des TSHM étant donné que leur établissement est fréquenté parfois par 200 jeunes. Avec une équipe de 3 travailleurs sociaux pour sensibiliser

toute une commune, l'action leur paraît limitée.

Ils proposent alors d'augmenter la présence de la police municipale avec qui ils sont déjà en lien.

Par ailleurs, ils nous informent qu'ils ont pu créer de forts liens avec la plupart de leurs clients jeunes (18 – 20 ans) permettant ainsi d'entretenir des relations de confiance et d'intervenir en amont avant que des troubles de l'ordre public soit déclenchés.

Le gérant nous informe que, contrairement à d'autres lieux dans lesquels il a travaillé, il a dû lui-même prendre l'initiative d'aller à la rencontre des APM afin de collaborer.

Les agents de police municipale sont présents assez régulièrement à la rue Vautier ce qui apaise les tensions.

Par conséquent, les employés du bar sont ouverts à rencontrer l'équipe des TSHM afin de pouvoir collaborer.

Ils affirment cependant que l'efficacité des TSHM n'est pas comparable aux actions de la police municipale.

### **APM (Agents de Police municipale – Carouge)**

Le groupe s'est alors intéressé à rencontrer les APM de la Ville de Carouge.

Au détour d'une rue, des APM nous offrent un peu de leur temps afin de répondre à quelques questions.

Les agents, ravis de nous répondre, nous affirment avoir déjà été en lien par le passé lors d'une action à la rue Vautier (cf *Intermezzo*) et ont apprécié cette collaboration.

Cependant, ils déplorent le fait que cela n'a pas été réitéré.

La question qui s'est alors posée est de connaître la/les raison(s) de cette interruption.

Un des agents nous informe que la volonté de ses collègues demeurerait la même mais que leur hiérarchie ne semblait pas partager le même avis.

Par ailleurs, il semblerait important pour eux que les TSHM soit plus visibles, aux yeux des APM mais surtout aux yeux de la population.

Ce manque de visibilité et d'information engendre une méconnaissance du mandat des travailleurs sociaux hors murs et par conséquent, les APM ont le sentiment d'être sollicités au dépend des TSHM.

Les agents sont certains alors de faire à 80 % du travail social avec la population qu'ils rencontrent.

Un autre agent se réfère au travail de réseau dans d'autres communes (p. ex. Vernier) où les collaborations entre les divers acteurs sociaux de terrain et le service des agents de police municipale se font et rencontrent le succès.

### **Autres professionnels du même champ**

Afin de mieux pouvoir comprendre l'action des TSHM d'un point de vue macro, nous avons souhaité rencontrer un premier collaborateur de la Délégation à la Jeunesse ainsi qu'un second à la Fondation genevoise pour l'animation socioculturelle (FAS'e).

Nous avons donc rencontré M. Rodrigue Raquil, travailleur social hors murs à la DEJ. Il travaille dans le secteur Acacias – Plainpalais – Jonction, à Genève.

### **Rodrigue Raquil, TSHM, Délégation à la Jeunesse (DéJ), Ville de Genève**

Rodrigue est un autodidacte. Il a tout d'abord travaillé à Paris dans plusieurs associations de son quartier. Surtout avec « des gens de la rue » comme il dit. Il n'a pas de formation dans le domaine du social.

Ce qui lui plaît, c'était la rue. Il a tout appris « *sur le tas* », à travers les gens et c'est surtout le côté humain qui lui plaisait. Très vite, il a compris que la rue était son élément et qu'il y était à l'aise.

Peu de temps après son arrivée en Suisse, il trouve un poste au sein de l'association *Première Ligne à Quai 9*. Il y travaille durant une dizaine d'années. Pendant cette période, il a vu tellement de jeunes venir à Quai 9, qu'il se demande si l'action préventive ne devait pas être réalisée plus en amont.

Par la suite une place s'est présentée à la DÉJ et il a postulé pour un contrat de 6 mois pour aboutir avec un poste fixe. Cela fait maintenant deux ans qu'il y travaille.

Rodrigue n'a pas de formation dans le social. C'est son expérience sur le terrain et surtout les riches apports de ses collègues qui lui ont appris la profession. Il dit ne jamais avoir hésité à aller piocher dans le savoir faire des autres.

Il ne croit pas au monde parfaits mais il se dit qu'on peut vivre ensemble.

Il a grandi sur une île et à l'époque « *c'était comme ça* ». Il y avait énormément d'échanges et de partages. C'est d'ailleurs ce qu'il sent avoir en lui. C'est ce qui fait sa force.

Le réseau dans lequel il évolue est celui de Plainpalais-Acacias-Jonction, à Genève. Il travaille en collaboration avec la Police cantonale, les maisons de quartier, les UAC (Unité d'Actions Communautaires), les bibliothèques municipales et la Police municipale. A l'aide de ce réseau pluridisciplinaire, il est outillé face à diverses situations en termes de ressources dans lesquelles il va pouvoir puiser.

Il est forcément en lien avec les TSHM de la DÉJ ou de la FAS'e des différents quartiers. Les projets qu'il met en place sont en rapport avec son réseau. Cela lui demande beaucoup de flexibilité, tant au niveau de ses horaires, qu'au niveau de ses démarches.

Il dit avoir un rapport avec les jeunes qui est basé sur le non jugement et ne veut pas avoir de discours moralisateur et directif. Il travaille avec ses limites et n'hésite pas à orienter les jeunes vers les institutions plus ciblées, en rapport avec la demande.

Il sent aussi le rôle qu'il a d'orienter les jeunes dans leur démarches administratives et/ou de recherche d'emploi. De plus, il accompagne les jeunes moins outillés et suis ceux qui sont plus informés des différents réseaux existants.

Selon lui, son mandat est de donner envie aux jeunes de travailler. Il ne va pas choisir que de travailler avec des jeunes qui sont totalement paumés. Il prend les jeunes qui sont en demande.

On lui dit toujours qu'il ne doit pas proposer les choses ou faire les choses pour les jeunes mais qu'il doit partir des attentes du jeune et être dans l'accompagnement.

Parfois, il propose parce qu'il sent qu'il y a un besoin. Il part du principe que les jeunes qu'il va accompagner dans une réinsertion professionnelle, il faut qu'ils aient envie. Il ne va pas « *les prendre par la main* ».

Les jeunes savent que M. Raquil est disponible et la démarche doit venir d'eux. Il ne va pas « *faire à la place de* » et se refuse de travailler comme ça. « *Travailler comme ça c'est tuer sa profession* ».

Et cette façon de faire, il la fera avec n'importe qui. Avec le jeune qui est inséré ou pas. Du moment qu'il sente que le jeune peut se débrouiller seul, c'est qu'il a terminé son accompagnement.

Il dit faire le même travail qu'un TSHM de la FAS'e qui s'adresse à la même tranche d'âge (16 à 25 ans). La seule différence c'est qu'à la FAS'e, ils collaborent avec les communes et la DÉJ avec la Ville.

Pour lui, travailler pour la Ville laisse plus de libertés pour l'élaboration de ses projets. Ce n'est pas évident d'avoir un retour sur son travail lorsque la FAS'e est l'employeur, selon lui.

Les projets, les locaux de musique et les petits jobs sont les mêmes. « *Il faut toujours négocier à la FAS'e* ».

Par conséquent, il avance un avantage de la DÉJ : la mise en place d'un délégué qui s'occupe des négociations et cela « *évite de voir les politiciens* ».

Il est difficile pour M. Raquil de travailler avec les politiques. Il n'aime pas trop avoir de contacts avec eux. Il ne se sent pas à l'aise et manque de tact à leur égard. C'est ce qui le fait hésiter à postuler pour la FAS'e.

A la fin de l'entretien, nous avons eu le sentiment que le concept de cohésion sociale chez M. Raquil était certainement difficile à identifier clairement.

Cependant, il note, à travers les actions qu'il met en place, l'importance des ressources liées aux différents réseaux qu'il actionne en fonction des situations rencontrées.

### **Isabelle Migraine, TSHM Fas'e, Châtelaine – Balexert, Genève**

Isabelle a travaillé dans différents champs du travail social : jardinière d'enfants, monitrice et animatrice remplaçante.

Elle a ensuite étudié à l'Ecole Supérieure d'Art Dramatique de Genève.

Finalement, elle a fait une formation HETS en travail social de proximité, avant de devenir animatrice socioculturelle avec la fonction de TSHM en 2005 sur la Commune de Vernier, à Genève.

Dans sa fonction de TSHM, Mme Migraine affirme que c'est elle qui propose les actions. Aucune action ne lui a été jusque-là proposée par la Commune.

Elle propose notamment des sorties culturelles aux « grands » (10-12 ans) du Jardin Robinson de Balexert (JRB). Ces sorties, nommées « *Actions Pitchounes* », se font en lien avec une animatrice du JRB. Elles permettent la transition et la construction du lien entre les enfants qui fréquentent le lieu et cette dernière.

Par ailleurs, elle propose aux jeunes du quartier, des ouvertures de salles de sport une fois par semaine.

Elle favorise également un axe préventif en effectuant des tournées de rue avec sa charrette ou encore une tente itinérante plantée chaque été dans le quartier de Châtelaine.

Mme Migraine est partie prenante pour la réinsertion de certains jeunes en mettant en place des petits jobs et des suivis individuels.

Elle joue également un rôle éducatif lorsqu'elle emmène des jeunes en difficultés pour des séjours de ruptures.

En terme de cohésion sociale, elle pense avoir tissé des liens avec le réseau et être à présent connue et reconnue.

Elle s'était laissée deux ans pour être cohérente avec les habitants et tous les acteurs du quartier.

Elle affirme que « *la confiance est de mise avec tout le monde et ce n'est pas rien. L'entraide est présente et c'est beaucoup. Le réseau accepte de plus en plus le jeune ado grâce aussi au TSHM qui peut jouer le rôle de tampon, qui dénoue les malentendus, qui réexplique avec d'autres mots parfois, qui est rigoureux, constant, fidèle aussi et qui permet l'anticipation.* »

Pour elle, « *c'est un travail d'immersion, de « tissage de lien » qui crée un réseau réussi.*

Concernant les inégalités, elle en ressent à Châtelaine et différencie en plus le côté gauche de l'avenue de Châtelaine et le côté droit !

Par le biais d'actions, elle constate un certains nombres d'observations concernant « *les plus démunis, les plus en peine, les plus oubliés* » qu'elle fait remonter à sa hiérarchie et bien sûr à la Commune et déplore le fait que « *personne n'en fait rien* ».

Par ailleurs, elle déplore que certains services, comme par exemple l'Hospice (Général) et le Service de la Cohésion Sociale de Vernier (SCOS) entretiennent une sorte de guerre, se tirant dans les pattes et se jalouent. Malheureusement, « *rien de bon pour la population* » qui est la première concernée.

Elle a voulu créer une commission en réunissant autour de la table les personnes les plus compétentes et les plus concernées par la problématique de la précarité, des réfugiés, etc. Cependant, on lui a fait comprendre que ce n'était pas sa place. « *Ceux qui ont des astuces ou des pistons ne les donneront pas aux autres* ».

**« Le TSHM lui ne doit pas baisser les bras, c'est le dernier bastion d'écoute, c'est « l'outil humain » qui sert aux plus démunis. Ce qui ne veut pas dire que nous travaillons qu'avec et toujours les plus démunis! »**

La travailleuse sociale hors murs pense ne pas avoir beaucoup de moyens pour tenter de réduire les inégalités elles-mêmes.

Beaucoup d'actions sont mises en place par la FAS'e pour les déceler et les réduire.

La FAS'e met en place un certain nombre de TSHM sur tout le canton pour « *s'immerger au plus profond des populations et ainsi sortir de la « mouise celles et ceux qui sont tombés en silence* ».

Pour ces derniers, « *c'est la débrouille, l'inventivité et ce n'est pas plus mal, ça fait réfléchir, mais tout de même, avec un peu d'aide ça aiderait... Mais bien placée* ».

Un des problèmes qu'elle observe est que « *souvent les gens pensent qu'on aident déjà trop les plus démunis et que pour les autres au bord de la catastrophe, ils n'y a rien et C'EST VRAI !*

*Au-delà des plus pauvres, il faut aussi penser à celles et ceux qui sont à deux doigts de tomber. La prévention est importante, mais les moyens humains manquent* ».

Elle ajoute qu'il faudrait beaucoup plus de TSHM et/ou **mieux coordonner les structures entre elles et les professionnels du terrain afin de faciliter réellement les démarches.**

Les coordinations pourraient être un bon moyen, mais elles sont actuellement sous exploitées.

Les travailleurs sociaux du réseau d'Avanchet (à Vernier) ont mis en place le «Grand Groupe» : un réseau extrêmement ciblé avec une commission parents et une commission du Cycle d'Orientation (des Coudriers) qui perdure depuis plus de trois ans.

Ce réseau a vu le jour à la suite de difficultés créées par deux groupes de jeunes de deux quartiers proches posant problème (Châtelaine et Avanchets).

Autour de la table : le SPMI, les îlotiers, les APM, les éducateurs REP, les conseillères du cycle, parfois les doyens, la MQ, l'Eclipse, Les TSHM.

Ils ont fait appel à un systémicien pour tenter de régler les soucis avec les parents.

Cette réunion a lieu tous les trois mois. Les commissions se réunissent quand à elle tous les mois pour travailler sur la réduction des inégalités.

Différentes collaborations qui ont vu naître des projets tel que « l'espace A(p)prendre », les suivis individuels, les tournées de rue, etc.

Son sentiment est que les actions doivent être justifiées tout le temps. Les encouragements sont très (*trop ?*) rares. Elle doit souvent les défendre, voire les justifier auprès de la Commune.

En ce qui concerne la réduction des inégalités, la cohésion sociale et le partenariat avec les pouvoirs publics, la Ville de Vernier a mis en place les Contrats de Quartiers au sein de sa commune (Avanchet, Châtelaine – Balexert, Aire-le-Lignon), c'est un véritable lien entre le politique et l'habitant.

Le rapport du CATI-GE est intéressant, malgré le fait qu'elle n'a pu tout lire et qu'elle a le sentiment **qu'il lui manque des clés de compréhension qui pourraient être expliquées en équipe ou entre professionnels par exemple**<sup>4</sup>. Elle ajoute qu'il « *serait intéressant que les pros de la statistique puissent donner les grilles de lecture appropriées, car on peut tout faire dire à des chiffres* » !

### **Le TSHM a-t-il mauvaise presse aux yeux de certains professionnels et instances politiques ?**

*« Peut-être le fait de n'avoir pas de bureau ou un lieu définit, avec des horaires précis ne permet pas à ce métier de briller correctement.*

*Pour certaines personnes, ils veulent faire entrer tout le monde dans une case, que l'on se plie comme les « autres ».*

*Est-ce parce que le TSHM est celui qui me le doigt là ou ça fait mal ?*

*C'est aussi sa mission, mais cette partie est difficile parfois à vivre.*

*La preuve n'existe pas, on ne peut pas palper concrètement les actions et leurs effets, alors elle est souvent rejetée ».*

### **Analyse**

Au vu de nos différents échanges avec des professionnels de terrain sur la Ville de Carouge, il semble important de composer avec la présence de l'animation socioculturelle dans le processus de cohésion sociale.

Sa présence, parmi d'autres dans le panel d'acteur de cette dernière fait d'elle un outil et un moyen de donner du sens aux actions menées dans le but d'un partenariat avec la société civile.

L'animateur socioculturel a comme objectifs de préserver le lien social, de développer les liens sociaux dans un contexte local.

---

<sup>4</sup> M. Charles Beer, conseiller d'Etat a pris l'initiative de rencontrer en juin 2012 les collaborateurs de la FAS'e afin de présenter ladite loi et ses effets et ainsi pouvoir répondre aux différentes questions de ces derniers.

Ce contexte tend à changer et évoluer avec l'apparition de cette nouvelle loi. En effet, l'action qui concernait un système micro s'étend à présent à une volonté d'agir à un niveau macro, c'est-à-dire à un aspect cantonal.

L'Etat, s'inscrivant en tant que partenaire effectif, montre sa volonté de soutenir les projets d'intervention visant la cohésion sociale. Ces derniers doivent émaner du terrain, être véhiculés par les Communes et alors soutenus et financés par l'Etat.

L'action menée par les professionnels de terrain permet alors d'agir plus précisément dans les quartiers au quotidien. Elle vise alors des axes de prévention ainsi qu'à une volonté que les usagers aient accès aux prestations et à l'information le plus clairement possible.

### **La participation de la société civile est alors un axe principal et primordial dans la réalisation de ces actions.**

Dans certains cas, il s'est avéré que l'Etat a recommandé à des propriétaires d'immeubles de procéder à des travaux de réfection/rénovation afin de faciliter la qualité de vie de leurs habitants, dans un souci de cohésion (sociale) parmi les différents acteurs.

Ce projet de loi, approuvé en avril 2012, à la suite de la mise en place des Réseaux d'Enseignements Prioritaires (REP), marque un positionnement ferme des autorités quand à la question des inégalités et de la ségrégation territoriale (CATI-GE).

Par conséquent, l'animateur socioculturel comme vecteur et comme liant à la cohésion sociale permet un positionnement ferme quand aux différents projets qu'il peut/pourra faire émerger autour du bien être d'habitants, du lien social et culturel qu'il pourrait exister, de la solidarité, du partage et des valeurs de vie en société dans le but de renforcer l'identité et l'appartenance d'un groupe, d'une société.

A travers les différents réseaux de terrain, les liens créés permettent l'intelligence collective dans le but d'élaborer des projets permettant à la société civile de réaliser des actions communes dans un souci de démocratie participative et d'implication des différents acteurs d'une société.

Dans notre travail de recherche sur le terrain de la Ville de Carouge, il nous semble important de distinguer 3 niveaux de cohésion sociale. Le premier entre professionnels, le second entre professionnels et habitants et le dernier entre habitants eux-mêmes.

Le maintien du réseau, les échanges et les collaborations autour de situations locales doivent être la source de liens etc..

La cohésion sociale du point de vue des TSHM de Carouge va de soit avec le sens qu'ils donnent à leurs actions à travers des événements spécifiques qui favorisent la mixité sociale (*Tour de Plage*, Patinoire, petits jobs, salles de sport, locaux de musique, etc.). Cela résonne en eux comme des projets déjà existants et de ce fait ne mettent pas spécifiquement une dénomination quelconque à ce propos car ils sont inhérents à leurs missions. D'autres TSHM ne parviennent pas à identifier clairement les objectifs spécifiques à la mise en place de cette loi et pour ces derniers un complément d'informations est souhaité.

Le travailleur social fait alors office de médiateur déterminant entre l'Etat (Administration, acteurs politiques, institutions d'actions sociales) et les habitants dans l'accès et la création de projets culturels (et sociaux). Cela exige une grande clarté des partenariats pour un meilleur accès à l'information.

La cohésion sociale met en mouvement systématique les habitants entre eux grâce aux différents projets mis en place par les acteurs sociaux notamment mais également construits à partir d'énergies singulières et d'envies de certains de se monter en associations.

Ces dernières (associations d'habitants, de parents d'élèves, etc.) mettent déjà en place diverses manifestations (Fêtes de quartier, Trocs, Marchés, etc.), favorisant à leur tour un bien vivre ensemble.

Par conséquent, dans une optique macro (cantonale), la place de l'animateur socioculturel est importante, tant au niveau de la place centrale qu'il occupe sur le(s) quartier(s), tant au niveau des liens et des réseaux qu'il a créé, joint ou à travers lesquels des actions en direction d'une meilleure cohésion sociale se sont réalisées.

**Journée de présentation des structures sociales de Carouge**  
**Echanges autour de la cohésion sociale**  
**Mardi 12 juin 2012, 17h30 - 20h.**  
**Haute Ecole de Travail Social (HETS), Genève**



Le groupe d'étudiants s'est mobilisé afin de pouvoir réaliser le montage des différents supports qui ont servi de lien entre les visiteurs de cette journée, permettant des échanges riches (mais trop courts) autour de la question de la cohésion sociale.

Le but premier de l'espace dédié à l'action des TSHM sur Carouge était de **rendre visible les actions** de ces derniers, tant à destination des autres élèves/étudiants, qu'aux professionnels (qu'aux éventuels habitants de Carouge).

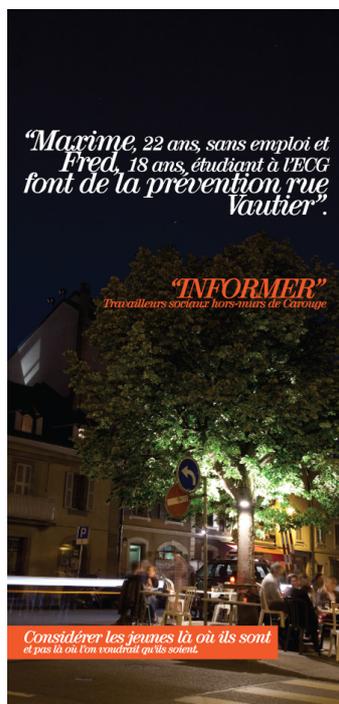
Pour ce faire, 3 affiches de (très) grand format (2m60 x 1m30) ont été imaginées et réalisées par le groupe.

Ces supports ont volontairement ciblé trois missions essentielles du TSHM, soit : **informer, orienter et mettre en lien.**

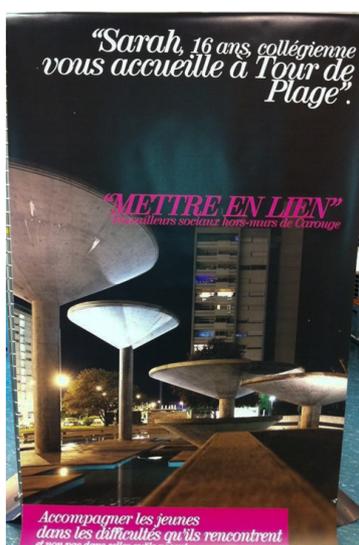
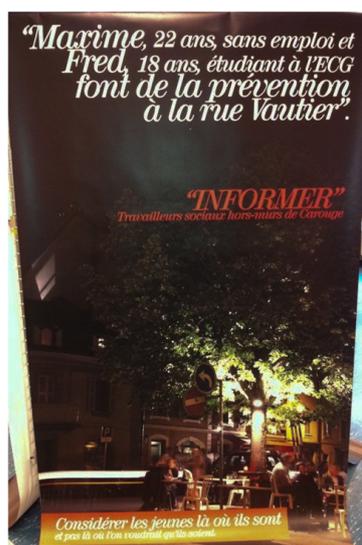
L'objectif étant de permettre aux

« visiteurs » de notre espace d'entrer en lien et que l'on puisse, à notre tour, les informer des résultats de notre immersion à Carouge.

Par ailleurs, il permettra aux différents acteurs de terrain de se retrouver dans un moment d'échange autour de la thématique qui nous concerne.



Dans un dernier temps, les 3 affiches ont été transmises à l'équipe TSHM (représentée par M. Fellahi et Mme Foudhaily lors de cette soirée) afin qu'elle puisse s'en servir comme support pour de futures actions.



(Espace TSHM – 12 juin 2012 – Photos par Jonas Stoeckli)

## Bilan

A l'heure où la loi de cohésion sociale et de réduction des inégalités en milieu urbain vient d'être acceptée, beaucoup de professionnels de terrain sont empruntés par les effets inhérents à cette dernière.

Puisqu'elle est à présent une volonté forte de la part de l'Etat, qu'en sera-t-il des actions menées par les acteurs ? Les travailleurs sociaux se questionnent sur ce que cela change/va changer dans leur quotidien étant donné que, selon ces derniers, il leur semble qu'ils « font déjà de la cohésion sociale, sauf qu'il y a 20 ans on l'appelait développement durable ou encore lien social ».

Ils réclament dès lors un complément d'explications liées à ses effets.

D'autres se proposent d'associer cohésion sociale et mixité sociale, ou la volonté de réfléchir autour de quartiers « stigmatisés » à travers la population qui y habite (quartier des Libellules, à Vernier, composé par la classe populaire, voir de seuil bas, à bas revenus). La cohésion sociale n'est alors possible, dans une vision globale que si il y a mixité des classes et donc sociale. Peut-être serait-ce à travers cet objectif que cela pourrait être envisagé ?

Cependant, avec l'arrivée de cette loi, certains aiment à penser que cela facilitera les collaborations, notamment avec les Administrations publiques et que si « tout le monde tire à la même corde », c'est le bien être de la société qui s'en verra bénéficiée.

De plus, on pourrait comparer la loi à un « *Contrat de quartier macro* », au niveau du Canton, puisqu'il implique le Conseil d'Etat, tant dans l'aspect politique mais financier également car des projets proposés par le terrain, soutenus par la Commune et financés par Berne.

#### **Bilan du processus**

En ce qui concerne le fonctionnement des différents acteurs (étudiants) de ce projet, tout a été réalisé, questionné et présenté collectivement. En mettant en avant les compétences de chacun et permettant ainsi que tous les étudiants trouvent leur place.

Par ailleurs, une très bonne ambiance de groupe a permis à ce dernier de s'épanouir et de présenter ce projet avec plaisir et investissement.

Un membre de l'équipe ne suivant pas le module E10 (et par conséquent il était absent à celui-ci) n'a cependant pas péjoré le fonctionnement du projet puisqu'à tout moment, une synthèse de l'avancée du travail lui a été faite et qu'il a rempli sa part de travail à fournir.

Un projet auquel le groupe ressort content et grandi de l'expérience.

Un seul regret, *in fine*, étant de ne pas avoir imaginé questionner un urbaniste autour de la même thématique. De pouvoir échanger et questionner une possible collaboration entre acteurs (sociaux) de terrain et architectes ou urbanistes quant à la création de plans d'aménagement urbains dans lesquels évoluent/évolueront des populations.