



HAL
open science

De l'isolement social aux territoires sociables : recherche impliquée sur l'intervention sociale en milieu rural, à l'épreuve de l'innovation territoriale

Boris Chevrot

► To cite this version:

Boris Chevrot. De l'isolement social aux territoires sociables : recherche impliquée sur l'intervention sociale en milieu rural, à l'épreuve de l'innovation territoriale. Sociologie. Université de Lyon, 2018. Français. NNT : 2018LYSE2099 . tel-02050550

HAL Id: tel-02050550

<https://theses.hal.science/tel-02050550>

Submitted on 27 Feb 2019

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

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



N° d'ordre NNT : 2018LYSE2099

THESE de DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE LYON

Opérée au sein de

L'UNIVERSITÉ LUMIÈRE LYON 2

École Doctorale : ED 483 Sciences sociales

Discipline : Socio Anthropologie

Soutenue publiquement le 23 novembre 2018, par :

Boris CHEVROT

De l'isolement social aux territoires sociables.

*Recherche impliquée sur l'intervention sociale en milieu
rural, à l'épreuve de l'innovation territoriale.*

Devant le jury composé de :

Gilles HERREROS, Professeur des universités, Université Lumière Lyon 2, Président

Madeleine AKRICH, Directrice de Recherche, École Nationale Supérieure des Mines de Paris, Rapporteur

Isabelle ASTIER, Professeure des universités, Université d'Amiens, Rapporteur

Alexandre PAGES, Maître de conférences, Université de Franche-Comté, Examineur

Jean-Luc DELPEUCH, Expert, Examineur

Bruno MILLY, Professeur des universités, Université Lumière Lyon 2, Directeur de thèse

Contrat de diffusion

Ce document est diffusé sous le contrat *Creative Commons* « [Paternité – pas d'utilisation commerciale – pas de modification](#) » : vous êtes libre de le reproduire, de le distribuer et de le communiquer au public à condition d'en mentionner le nom de l'auteur et de ne pas le modifier, le transformer, l'adapter ni l'utiliser à des fins commerciales.

Université Lumière Lyon 2, Université de Lyon

[Mémoire original pour l'obtention du titre de docteur en sociologie]

De l'isolement social aux territoires sociables

*Recherche impliquée sur l'intervention sociale en milieu rural, à
l'épreuve de l'innovation territoriale*

Présenté par **Boris CHEVROT**

Doctorant, Université Lumière Lyon 2, UMR Centre Max Weber

Sous la direction de **Bruno Milly**

Professeur, Université Lumière Lyon 2, UMR Centre Max Weber

Soutenance le 23 novembre 2018

Jury :

Madeleine AKRICH, Directrice de recherche, Mines ParisTech, UMR
CSI

Isabelle ASTIER, Professeure, Université Jules Vernes d'Amiens, UMR
CURAPP

Jean-Luc DELPEUCH, Président de la Communauté de Communes du
Clunisois

Gilles HERREROS, Professeur, Université Lyon 2, UMR Centre Max
Weber

Alexandre PAGES, Maître de conférences, Université de Bourgogne-
Franche-Comté, UMR C3S

Table des matières

Remerciements	6
Prologue : Lettre à Clint Eastwood	8
Introduction : une recherche impliquée pour repenser l'intervention sociale dans les campagnes	10
1. Les contours de l'objet d'étude : les territoires ruraux face à la modernisation de l'action publique et de l'intervention sociale	14
1.1. Une action publique complexifiée et incertaine, notamment au niveau local	14
1.2. Un Etat social en recomposition et de nouveaux enjeux pour l'intervention sociale	16
1.3. Espoirs et fragilités de la ruralité contemporaine	21
2. Les objectifs méthodologiques, théoriques et pratiques de l'étude	23
2.1 Une recherche impliquée, entre immersion et expérimentations	23
2.2 Une sociologie des attachements pour penser l'intervention sociale	25
2.3 Une réponse aux problèmes pratiques d'un territoire : vers des territoires sociables ?	25
PARTIE I : Présentation de la recherche	28
Penser l'intervention sociale de demain dans les territoires ruraux	28
Chapitre 1 – La demande et son contexte : un service public pour ceux qui n'accèdent pas... aux services publics ?	29
1.1 La demande initiale : du Relais Services Publics à l'intercommunalité sociale	30
1.1.1 Un dispositif pour lutter contre le non accès aux droits sociaux en milieu rural	30
1.1.2 L'action sociale locale : du Département aux Communes	35
1.1.3 Les enjeux d'une « intercommunalité sociale »	39
1.2 Le Clunisois : portrait d'un territoire rural en mouvement, mais vulnérable	47
1.2.1 Le Clunisois en quelques chiffres	49
1.2.2 Le Clunisois, une intercommunalité aux responsabilités croissantes	63
Chapitre 2 - Méthodologie de l'étude et repères épistémologiques	69
2.1 Une immersion de cinq ans comme intervenant social en milieu rural	70
2.1.1 Une opportunité pratique et empirique	70

2.1.2. S’immerger : une « microsociologie » pour saisir la complexité du sujet abordé.....	73
2.2. Quelques formes de recherches appliquées en sciences sociales	83
2.2.1. Les travaux pionniers de la recherche action.....	84
2.2.2 Au-delà de la sociologie d’intervention ?.....	87
2.3 Pour une sociologie immersive et expérientielle.....	92
2.3.1 Une posture pragmatique et pragmatiste	92
2.3.2 De la recherche appliquée à la recherche impliquée : les raisons d’un déplacement méthodologique	95
2.3.3 Pour une recherche éthique, réaliste et ancrée dans les territoires	104
Chapitre 3 – Que dit la littérature sur l’objet étudié ? Points de vue de chercheurs sur le rural, le social et l’innovation territoriale.....	119
3.1. A la croisée du rural et du social	119
3.1.1. Des publics vulnérables et invisibles en milieu rural	119
3.1.2. Des intervenants sociaux multiples et pas toujours coordonnés.....	126
3.1.3. Une logique de développement social local encore balbutiante.....	129
3.2. Transformations de l’Etat Providence et des règles du social	132
3.2.1. La crise de « l’Etat-providence » et les nouveaux besoins d’une société « post-industrielle »	132
3.2.2 Une nouvelle question sociale et de nouvelles règles du social	137
3.2.3. La personne « au centre » de l’intervention sociale	143
3.2.4. La rhétorique de la proximité et ses conséquences pour l’intervention sociale.....	149
3.3. Traiter le social par l’innovation territoriale ?.....	153
3.3.1. L’innovation, dans les territoires et par les territoires	154
3.3.2 Innovation publique, sociale, quelques définitions opératoires.....	158
3.3.3 Qu’est-ce qu’une innovation territoriale ?.....	160
Chapitre 4 – le cadrage théorique de l’étude : la théorie de l’acteur-réseau pour réinterroger les vulnérabilités sociales.....	168
4.1 Le social vs le sociable : critique d’un grand partage entre désaffiliation et attachements.....	170
4.1.1 Georg Simmel : l’initiation d’une microsociologie laissant entrevoir toute la complexité du social	170

4.1.2 Les subtilités insoupçonnées de la sociabilité ordinaire : des appuis pour l'intervention sociale locale ?.....	174
4.2 La théorie de l'acteur-réseau : une sociologie des attachements pour repenser l'isolement ? ..	183
4.2.1 Aux origines de la théorie de l'acteur-réseau	183
4.2.2 Retour sur les grands principes de la théorie de l'acteur-réseau.....	186
4.2.3. Une sociologie du social, fertile pour l'intervention sociale locale ?.....	190
Synthèse de la partie 1	201
PARTIE II :	207
Vers des territoires sociables : capacitants, connectés et réflexifs	207
Chapitre 5– La perception d'une multitude de liens par l'observation impliquée	208
5.1 Au cœur des situations : carnet de bord d'un médiateur social en milieu rural.....	214
5.1.1 Un premier accueil laissant entrevoir les difficultés à venir !	215
5.1.2 Agriculteurs, sans-abris, retraités, demandeurs d'asile... ethnographie d'un public divers	219
5.1.3 « <i>La paperasse, c'est pas mon truc !</i> » : les demandes du quotidien.....	228
5.2. Quand le débordement génère du lien.....	239
5.2.1 « <i>Je sais que c'est pas votre rôle mais... vous pourriez pas... ?</i> »	239
5.2.2 Des situations d'isolement... ou des liens invisibles ?.....	251
5.2.3 Les attachements des désaffiliés : des prises indispensables à l'intervention sociale locale ?	
267	
5.3 Le réseau de l'action sociale territoriale.....	276
5.3.1 A la rencontre des acteurs associatifs	278
5.3.1.1 Des intervenants sociaux, eux-mêmes-isolés.	278
5.3.1.2 Secours catholique, Croix Rouge, Restos du cœur... des acteurs associatifs bien implantés, mais pas forcément bien installés !	284
5.3.2 Des services sociaux à tous les échelons	288
5.3.2.1 Le relais local du « Département providence »	288
5.3.2.2 L'action sociale communale : une obligation légale variablement appliquée	295
Chapitre 6 - Du social au sociable, les raisons d'un déplacement.....	298
6.1 Un système social complexe, générant des distances entre les acteurs	298

6.1.1 Les mise à distances des profanes par les experts du social	305
6.1.2 Les mises à distance des habitants par les intervenants sociaux.....	313
6.1.3 Les tensions relationnelles : mettre à distance pour se protéger.....	324
6.1.4 Des conditions de rencontre à aménager	337
6.2 Résister aux débordements, ou performer le social ?.....	346
6.2.1 Les enjeux insoupçonnés des interactions ordinaires	346
6.2.2 S’organiser face à la complexité et aux incertitudes	356
6.2.3 Les usagers mis à l’épreuve : un exemple de mobilisation sociable stratégique.....	369
Chapitre 7 - De l’immersion aux expérimentations : comment s’organiser et innover dans l’action ?	375
7.1 [Expérience « réseau local »] : constituer le collectif local à même de gérer la complexité du social.....	376
7.2 [Expérience « Tous un peu relais du service public »], ou comment déployer le réseau des médiateurs ordinaires	390
7.3 [Expérience « InCluniso »] : l’utilité sociale pour tous, une autre voie de l’activation ?.....	404
7.4 [Expériences « ligne rouge » et « Visio guichet simplifié »] : connecter les sites de l’intervention sociale	417
7.5 [Expérience « designer les courriers administratifs »] : vers un changement de posture pour innover ?.....	432
Rapport de sociologie impliquée : synthèse des observations, analyses et préconisations de la recherche	448
Conclusion : vers une organisation territoriale sociable ?.....	477
Bibliographie.....	484
Résumé :.....	499

Remerciements

Ces six dernières années, durant lesquelles ce travail de recherche a été réalisé, furent très probablement les plus intenses et les plus riches de ma vie. Jeune diplômé de Master au commencement de cette thèse, j'ai pu grâce à la confiance et au soutien de nombreuses personnes suivre un parcours passionnant à des niveaux tout autant professionnels qu'humain. Je ne parviendrai pas à citer ici tous ceux qui ont rendu possible la réalisation et l'aboutissement de cette thèse, qu'ils soient membres de ma famille, amis, professeurs, élus, collègues, partenaires ou usager du service dans lequel j'ai pris tant de plaisir à travailler. Ceux qui liront ces lignes font très probablement partie de ceux-là, et qu'ils m'excusent si je n'ai pu tous les citer individuellement.

Mes premiers remerciements vont à Bruno MILLY, qui a accepté de diriger mon travail et dont les enseignements, depuis ma deuxième année de licence, ont toujours alimenté ma passion pour la sociologie. Sans son indéfectible soutien, sa forte disponibilité, la rigueur de ses relectures et ses encouragements constants, je ne serai assurément pas parvenu au bout de cet ouvrage.

Merci à Jean-Luc DELPEUCH d'avoir rendu possible cette expérience sur le territoire où nous avons tous les deux grandi. J'ai énormément appris à ses côtés durant ces six années, notamment de sa conception de l'action publique locale, de la relation aux citoyens et aux agents, ainsi que son humanité et son optimisme constant, qui continuent d'être pour moi une grande source d'inspiration.

Je remercie Madeleine AKRICH, Isabelle ASTIER et Alexandre PAGES d'avoir accepté de lire ce travail dans lequel, j'espère, ils reconnaîtront leurs influences. Je me permets un remerciement plus particulier à Gilles HERREROS, pour avoir lui aussi accepté d'être membre de mon jury, mais aussi pour l'importance qu'ont eu pour moi ses enseignements et ses travaux.

Merci aux collègues et partenaires du territoire clunisois, auprès desquels j'ai beaucoup appris. Je pense notamment à Pierrick, grâce à qui j'ai pu entrer en stage à la Communauté de Communes en 2012 avant d'engager ce travail de thèse, mais aussi à Florie qui a lu minutieusement les différentes versions de mon travail et m'a fait bénéficier de ses talents de correctrice. Merci également aux collègues de la MSAP : Christian, Delphine, Françoise, Mylène et Virginie, avec qui j'ai beaucoup partagé quotidiennement. Merci à Romain de m'avoir initié à ses méthodes et d'avoir favorisé la mise en place d'une Résidence sur Cluny, à

laquelle ce travail doit beaucoup. Merci à Fred pour la constante bonne humeur qu'elle amène dans notre bureau, mais aussi à Carole, Mariette, Loïc, Grégoire, Patrick, Marie-Chloé, Alexandre, Marie... et tous ceux qui œuvrent chaque jour au service du territoire Clunisois.

Merci aux élus avec qui j'ai pu travailler depuis mon arrivée et plus particulièrement Paulette EMORINE, vice-présidente avec laquelle j'ai grand plaisir à travailler depuis quatre ans.

Merci à mes parents, Roselyne et Mischa, de la confiance qu'ils m'ont accordé dès mon plus jeune âge, pour la grande liberté et le soutien permanent dont j'ai pu bénéficier dans mes choix tout au long de ma vie. Ce travail porte aussi l'empreinte des valeurs qu'ils m'ont transmis ainsi qu'à ma sœur Rebecca, que je remercie également pour tout ce que nous avons partagé. Merci à Pierre et Véronique, mes beaux-parents, qui sont aussi d'un grand soutien depuis que j'ai rejoint leur famille, il y a onze ans.

Un immense merci à Alice, d'avoir supporté au quotidien les contraintes que peuvent engendrer un travail de thèse, mais surtout pour m'avoir permis de construire durant cette même période une vie familiale pleine de bonheur avec nos enfants, Romane et Emile... Je crois que ça y est, nous allons pouvoir passer de vraies vacances, sans que je ne sorte un mémoire ou un thèse à finir sous la tente ou dans la voiture !

Prologue : Lettre à Clint Eastwood

[Courrier manuscrit retranscrit sur ordinateur, à la demande d'un habitant.]

Didier Berrard¹
Lieu dit Farzot
71250 Saint-Lucien-du-bois
06 xx xx xx xx

Clint Eastwood
Malpaso Productions, 400 Warner blvd
Building 81, suite 101
Burbank, CA 91522
Etats-Unis

Copie à : Cécile de France, Matt Damon,
Tommy Lee Jones

Cluny, le 22 mars 2016

Cher Clint Eastwood,

Je me permet de vous écrire, pour vous dire que la réalisation de vos films (haut de là et homesman) est une merveille ; surtout les acteurs Cécile de France, Matt Damon, Tommy lee Jones. Je vous suis depuis le Bon la Brut et le Truand, avec mes frères (décédés) Lucien, Paul, Marc, Robert, Odette, à part une sœur handicapée à Lyon et même avant. J'aimerais visiter les studios d'Hollywood ou figurer dans un de vos films. Je souhaite tous vous inviter à mon anniversaire, le vendredi 1^{er} avril 2016, chez moi à Farzot (lieu dit) dans une maison en pierres au bord d'une rivière avec pré, chevaux, vaches charolaises) à 4km de Cluny (Bourgogne, France), en toute discrétion. Cela serait mon plus beau cadeau, si vous venez tous et toutes. Je ferais un barbecue, au bord de la rivière, avec quelques bières et du whisky du Kentucky. Je vis seul avec Louva ma chienne, et deux chiots, blackette et dark is back. Je suis le 7^{ème} enfant, de

¹

L'orthographe originale du courrier manuscrit a été conservée. Les noms de personnes et de lieux, excepté pour Clint Eastwood et les autres personnages publics, ont été anonymisés.

4 frères et 2 sœurs, tous décédés à part une sœur Evelyne, handicapé à Lyon. Mon grand père, Jean Taboulot, qui a fait 14,18. Né en 1886 à Mâcon, à engendré 11 enfants tous au ciel et ma grand-mère, Lucette, née en 1890 à Louhans (Bresse, Saône et Loire). Sa maman est morte à sa naissance et son père mort noyé. Mon père, René, née en 1920, à Bordeaux, mort en 1985, j'avais 16ans et ma mère Raymonde née en 1924 à Taizé (Frère Hubert). Moi-même, je suis handicapé à 80%, des broches aux jambes mais je marche. Je vous attens, que dieu vous bénisse, toutes et tous.

Cordialement, (bisous à toutes et tous). Vive l'amérique et vive la France.

PS : La maison qui était à mes parents, les murs de 80cm en pierre tombe en ruines, beaucoup de boulot à effectuer, et aussi le 22 août 2013 j'ai eu un grave accident de la route. Elisa, 4 ans, paix à son âme, est décédé, doublé en plein virage. Ca ne le fait pas ! Ma petite chérie. Vous êtes tous invités, 29 mars 2016.

A bientôt j'espère, Cool.

Didier BERRARD

Introduction : une recherche impliquée pour repenser l'intervention sociale dans les campagnes

Durant cinq ans, j'ai dû rédiger des centaines de courriers à la demande d'habitants qui voulaient, la plupart du temps, chercher un emploi ou s'adresser à une administration. Mais le courrier que vous venez de lire, s'il est assurément atypique, résume en quelques lignes bon nombre des idées que je souhaite présenter dans cette thèse, et parmi elles l'une de ses idées centrales : **l'intervention sociale locale doit, pour lutter contre l'isolement des plus fragiles d'entre nous, s'ouvrir aux débordements qu'ils proposent dans leurs relations aux intervenants sociaux.** Ces idées se sont développées progressivement, par le croisement permanent des situations qu'il m'a été donné de vivre en tant qu'intervenant social dans une petite intercommunalité rurale, et des lectures qui ont été les miennes pendant ces mêmes années. Au cours de cette période, je n'ai pas souvent écrit de lettre à Clint Eastwood, mais j'ai pu voir comment certaines personnes vivent aujourd'hui encore, comme c'est le cas de Didier, dans des conditions indécentes. J'ai vu également comment notre système de solidarité et ceux qui en sont les principaux acteurs, œuvrent quotidiennement pour protéger les plus vulnérables. Dans mon expérience, j'ai eu de nombreuses incompréhensions, des colères parfois, face à des situations dont je ne soupçonnais pas l'existence dans ce territoire où j'ai pourtant grandi. Mais je reste aujourd'hui surtout alimenté par un véritable espoir, tant sont nombreuses les personnes de bonne volonté que j'ai pu rencontrer, luttant chaque jour contre différentes formes d'exclusion. Des bénévoles associatifs, des travailleurs sociaux, des élus locaux ou de simples citoyens... c'est à leurs côtés que j'ai beaucoup appris durant cette recherche, et je continue de voir dans une large majorité d'entre eux un grand potentiel de solidarité, qui est à mon sens sous-mobilisé, car pas suffisamment organisé.

L'objectif de cette thèse est justement de démontrer qu'avec un peu plus de sociabilité, d'attention accordée à ce qui nous relie (Micoud, Peroni, 2000), il est possible de faire du « social » autrement au niveau local. Cela en s'appuyant notamment sur les compétences et l'inventivité de toutes ces personnes qui cohabitent dans les territoires, sans toujours se connaître. A l'heure où les moyens humains et financiers s'amenuisent dans l'action publique et le travail social, j'aimerais montrer aux lecteurs qu'en matière de solidarité, les postures ont elles aussi leur importance pour parvenir à une organisation territoriale sociable,

complémentaire des institutions et dispositifs sociaux dont la complexité nuit souvent à l'accessibilité. Tel est le premier objectif de cette recherche dont je propose ici le récit.

La sociologie est une discipline particulière, dont les différentes conceptions sont loin d'être convergentes, cela malgré les efforts fournis par ses fondateurs pour en faire une science institutionnalisée. Sans doute est-ce dû à sa relative jeunesse, ou au fait qu'elle a pour ambition de faire étudier par les humains leur propre vie en société. Pour autant, la réflexion sur « la vie ensemble dans le monde » – selon l'expression que Laurent Thévenot emprunte à Hannah Arendt (Thévenot, 2004) – n'a rien de récent. Comme le rappelle Michel Lallement, nous trouvons trace de ces questionnements dans les réflexions des philosophes et des penseurs du politique les plus anciens. Que ce soit dans l'Antiquité grecque où émergeait le système politique démocratique et les réflexions des Sophistes sur l'organisation des hommes en société, celles de Platon sur la cité idéale, ou d'Aristote sur la nature politique de l'être humain, on voit combien les considérations sur la vie des hommes en société sont anciennes² (Lallement, 1993, p. 10-21). Elles se sont poursuivies, avec plus ou moins d'intensité, au fil de l'histoire des idées, dans les réflexions de Saint Thomas d'Aquin sur la propriété, l'échange, le travail manuel ou le prêt à intérêt (*Ibid.*, : p. 25) jusqu'aux théories du contrat social formalisant « la constitution de la société comme pur produit de l'action des hommes » (*Ibid.*, : p. 15). On sait également que la sociologie institutionnelle est née dans un contexte où les pays occidentaux traversaient de fortes révolutions politiques et industrielles. Les premiers travaux d'Emile Durkheim ne portaient-ils pas, d'ailleurs, sur les moyens de maintenir la cohésion sociale malgré la différenciation croissante des individus (Durkheim, 1893) ?

Même si, depuis, la sociologie s'est considérablement diversifiée dans ses objets d'étude et ses méthodes, nous voyons bien que cette question du « vivre ensemble » reste au cœur de nombreuses recherches contemporaines, qu'elles prennent tour à tour pour objet « le lien social », « la cohésion sociale », « la solidarité », « l'exclusion » ou plus récemment « l'inclusion sociale ». Ces préoccupations font écho à une demande sociale qui se manifeste régulièrement, au fil de l'actualité, comme ce fut le cas suite aux événements tragiques de janvier et novembre 2015, ou des émeutes urbaines qu'avait connues la France dix ans plus tôt et qui ont questionné les fragilités de sa cohésion sociale.

² Michel Lallement souligne cependant, à juste titre, qu'à la différence de la sociologie, ces pensées philosophiques ont adopté une position normative qui n'a pas été revendiquée par les sociologues dits « classiques ». (Lallement, 1993 : p. 15)

Quel est l'intérêt, dès lors, d'investir une question si ancienne et actuelle pour une recherche sociologique, dont l'une des finalités attendues est bien d'apporter un éclairage nouveau sur ce sujet ? Le pari de cette recherche réside à la fois dans la spécificité de son objet et la posture que j'ai empruntée pour la mener. En travaillant en première instance la question du traitement public de l'exclusion sociale en milieu rural, j'ai voulu aborder la thématique du lien social d'un point de vue qui, jusqu'ici, a été peu emprunté. **Les problématiques d'exclusion sont, en effet, plus habituellement abordées sous l'angle de l'urbanité que de la ruralité. Or il me semble que la sociologie a tout à gagner, d'un point de vue heuristique, à analyser comment se tissent ou se défont les relations sociales dans un contexte peu dense, à la fois démographiquement, mais aussi du point de vue du maillage des services publics censés garantir la cohésion sociale.** Le milieu rural, connu pour ses problématiques d'isolement, constitue en cela un terrain propice à cette réflexion.

Formé aux méthodes d'une sociologie plutôt « appliquée » et plus spécifiquement au développement local, j'avais immédiatement vu l'intérêt de la proposition de recherche qui m'avait été faite dans une petite intercommunalité rurale, dont les élus étaient aux prises avec ces questions d'isolement de leurs habitants et de retrait des services publics. **Les Communautés de Communes, en effet, prennent de plus en plus d'importance dans le champ de l'action publique locale et doivent trouver leur place, notamment dans le domaine de l'intervention sociale, où les départements et les communes restent encore aujourd'hui, en France, les deux principales collectivités compétentes dans ce domaine.** Il me paraissait alors intéressant de pouvoir mener une étude à cette échelle et, ce qui me semble être la seconde spécificité de ma recherche, dans une posture spécifique négociée avec le commanditaire³.

Pour appréhender cette problématique, **j'ai voulu me faire acteur à part entière de l'action conduite par l'intercommunalité en termes d'accessibilité aux droits sociaux et aux services publics. J'ai donc été embauché au début de ma recherche en tant que « médiateur », au sein d'un dispositif dédié au traitement de ces problèmes, labellisé sous l'intitulé « Relais Services Publics » (RSP).** Les RSP, devenus « Maisons de Services au public » (MSAP), sont des « espaces mutualisés », souvent situés en milieu rural,

³ Il ne me semblait pas, par ailleurs, que beaucoup d'intercommunalités ou de collectivités de cette taille s'étaient impliquées dans une telle démarche, mobilisant la recherche pour mener ses actions, ce qui ajoutait à mon sens un intérêt fort au projet.

conventionnés par une pluralité de partenaires (généralement des opérateurs de services sociaux ou des associations). Les RSP sont censés permettre un premier accueil de proximité pour les habitants ayant besoin de s'informer ou d'accomplir différentes démarches. Ces espaces revendiquent une « approche globale de la personne » *a contrario* des antennes administratives spécialisées (traitant des questions d'emploi, d'allocations familiales, d'assurance maladie...) et leurs médiateurs peuvent s'assimiler aux médecins généralistes dans le domaine de la santé : on les consulte en première instance pour diagnostiquer une situation, avant d'être orienté si besoin vers un spécialiste, souvent situé dans la ville-centre ou l'agglomération voisine. **En me faisant « médecin de campagne » des problématiques sociales, je faisais le pari de me confronter à une diversité de situations pour y recueillir un matériau de première main, sur une durée suffisamment longue pour être analysé avec une profondeur sinon longitudinale, au moins diachronique.** L'intérêt certain était aussi que cette position me permettait d'être, dans la pratique, à l'interstice des besoins du public et des réponses que leur apportent les institutions et les professionnels qui les représentent. **Mais par-delà cette posture d'immersion, ou « d'observation participante », chère aux sociologues et peut-être plus encore aux anthropologues, mes commanditaires m'ont laissé la liberté d'intervenir, d'expérimenter, d'innover dans la conduite de mon action à la fois scientifique et professionnelle.** Cette carte blanche et cette confiance qui m'ont été accordées durant ces années de réflexions et d'actions, m'ont permis d'observer mon terrain d'enquête sous un angle particulier que j'aurai l'occasion de décrire plus en détails. Avant cela, il me semble important de préciser les différents contours de cette étude.

1. Les contours de l'objet d'étude : les territoires ruraux face à la modernisation de l'action publique et de l'intervention sociale

L'objet de ma recherche m'a conduit à investir différents champs d'étude. Malgré le risque de disperser mes investigations théoriques et méthodologiques, j'ai souhaité assumer cette approche globale en essayant de saisir les enjeux propres à ces différents champs, touchant à la fois à l'action publique, notamment locale, à l'intervention sociale et à la ruralité.

1. 1. Une action publique complexifiée et incertaine, notamment au niveau local

Le diagnostic global est bien connu, et depuis longtemps. Sous les effets conjugués de la mondialisation, de la construction européenne, de la crise économique et de bien d'autres phénomènes encore, les structures des Etats-nations et leurs modes d'administration ont été profondément bousculés, limités et réinterrogés. En France, comme ailleurs en Europe, de multiples dynamiques travaillent l'Etat et ses acteurs, au point qu'on a pu assister ces dernières décennies, à l'émergence de nouveaux défis, de nouveaux acteurs, de nouvelles organisations et dispositifs. Les acteurs de l'action publique ont aujourd'hui à composer avec de nombreux problèmes, tantôt pour décider des orientations que doit prendre l'action publique, tantôt pour la mettre en œuvre dans un contexte où les échelles d'action se sont multipliées, tout autant que les sources d'expertise. Les repères opérationnels d'autrefois, tels que la séparation entre le public et le privé ou la poursuite de l'intérêt général, ont pour leur part été considérablement remis en cause (Lascoumes, Le Galès, 2007). La « cage de fer » bureaucratique décrite par Max Weber et que nous connaissons sous l'ère industrielle, serait devenue une « cage de verre » (*Ibid.* : p. 106). Aux impératifs de rationalisation et d'efficacité se seraient ajoutés ceux de la « participation », de « l'information » et de la « négociation ». La « gouvernance »⁴, avec ses principes de coordination et de négociation se serait substituée à un idéal gouvernemental plus vertical et autoritaire.

⁴ « Entendu comme « un processus de coordination d'acteurs, de groupes sociaux et d'institutions, en vue d'atteindre des objectifs définis et discutés collectivement » (Le Galès, 2004b)

Pour autant, ces modifications qui traversent l'Etat et l'action publique en France depuis plusieurs décennies les conduisent-elles, comme on l'entend parfois, à un irrésistible déclin ? L'Etat en France, écrit Patrice Duran, « demeure interventionniste » : il « régule », « met en comptabilité », « recherche la cohérence dans un monde multipolaire et pluraliste » (Duran, 1999 : p. 20). De même, Patrick Hassenteufel privilégie la notion « d'Etat régulateur » pour rendre compte de ces évolutions qui rendent l'Etat plus incitatif, mais aussi plus en mesure de contrôler ses sujets. « Constitutif, animateur, incitatif, indirect... » Autant de mots pour définir les transformations que connaissent nos institutions à l'heure où la transnationalisation des phénomènes s'accroît, où les politiques publiques se libéralisent, et où l'Europe poursuit sa construction (Hassenteufel, 2011). Ces transformations, souvent observées à l'échelle de l'Etat, ont de fait impacté l'ensemble de l'action publique⁵ dont les différents niveaux interagissent : les régions, tout comme les intercommunalités prennent de l'importance, là où les départements et les communes perdent quant à eux de plus en plus de moyens.

Ces multiples changements sont aussi à la source d'une profonde complexification de l'action publique et d'une mise en mouvement sans précédent qui la rend aujourd'hui illisible sur bien des sujets, et par là même, inappropriable pour ceux-là même qu'elle concerne : les élus et les professionnels de l'action publique parfois, mais surtout les citoyens. Faire état de cette complexité et y donner du sens, voilà sans doute l'un des enjeux majeurs que doivent affronter les sciences sociales sur ce sujet (Lascoumes, Le Galès, 2007) et qui aura animé cette recherche.

Cette complexité s'observe sous plusieurs dimensions. Que ce soit par l'enchevêtrement des temporalités et des échelles de l'action publique, des différents processus qui l'animent, des décisions comme des non-décisions (ou encore des décisions implicites) prises ou à prendre, des effets symboliques, de la faisabilité technique ou politique des actions (Hassenteufel, 2011) : autant de paramètres excédant la seule poursuite des finalités de cette action et qui la rendent ainsi plus incertaine. La sphère publique apparaît comme « éclatée », noyée dans une « cacophonie » et une « explosion des procédures » que masquent les discours sur la gouvernance ou le partenariat (Jeannot, 2005). Les problèmes débattus semblent infinis, comme la liste des acteurs concernés, et les repères, les techniques ou les clivages traditionnels

⁵ Je distingue bien ici l'action étatique, relative au niveau de l'Etat central et de ses institutions, de l'action publique en général, concernant aussi bien l'Etat que les collectivités territoriales, voire dans certains cas, la sphère associative « citoyenne » et même une partie du marché économique.

paraissent complètement brouillés. **Dans ce contexte où les territoires sont aussi hétérogènes que les échelles de temps variables, la première étape de l'action publique – à savoir la formulation de buts collectifs – semble de plus en plus difficile** (Duran, 1999 : p. 35).

Cependant, il me paraît simplificateur de voir dans ces changements et les incertitudes qu'ils induisent, un processus irrésistible, la fin d'une époque où tout était plus clair et simple et qu'il faudrait regarder avec nostalgie ou regrets. A l'image de ce que disent certains auteurs (Callon et *al.*, 2001 : p. 26), ces transformations peuvent prêter à réfléchir sur le renouvellement possible d'une action publique peut-être moins sûre d'elle, mais plus démocratique, et peut-être même plus efficace... Si l'on peut s'accorder à voir dans l'action publique contemporaine la décomposition incertaine d'une ancienne forme, où les repères sont profondément troublés, **n'est-il pas possible de voir aussi dans le caractère indéterminé, voire carrément « flou » de l'action publique, le moyen pour ceux qui en ont la charge pratique de se la réapproprier pragmatiquement**⁶? A l'heure où la décentralisation de l'action publique se poursuit, il me semble essentiel de contribuer à donner du sens à cette complexité pour ses acteurs locaux, dont les responsabilités augmentent considérablement.

C'est en tout cas l'une des motivations qui m'aura poussé à construire cette recherche impliquée, portant sur un domaine où les transformations de l'action publique ont été très tôt ressenties et mises en application : celui de l'intervention sociale.

1. 2. Un Etat social en recomposition et de nouveaux enjeux pour l'intervention sociale

A l'échelle d'un petit territoire comme le Clunisois, les transformations de l'action publique s'observent aisément. Son intercommunalité s'est élargie d'une vingtaine de communes depuis mon arrivée en 2012. Elle gagne progressivement en compétences et en responsabilités, voit ses effectifs salariés croître et se doit d'assurer de plus en plus de services auprès d'une population croissante. On observe notamment que les services « sociaux », dans lesquels on peut inclure le RSP mais aussi les services destinés à l'emploi et l'insertion, à la petite enfance, à la jeunesse ou aux « séniors », y prennent une place prépondérante et grandissante. Ces

⁶ A l'image de ce que décrit Gilles Jeannot en évoquant les « métiers flous » de cette action publique (Jeannot, 2005).

évolutions de l'intervention sociale au niveau local, traduisent en réalité de profondes mutations de l'Etat social en France.

Face à des processus aussi divers et puissants que « l'individualisation » des parcours de vie, « le déclin des collectifs protecteurs, la précarisation des relations du travail ou la prolifération des nouveaux risques » (Castel, 2003), « l'Etat providence » et son organisation formalisée au milieu du XX^{ème} siècle a subi une véritable crise. L'environnement économique et social changeant ébranla progressivement un système qui, malgré des tentatives de relances, n'a pu contenir l'augmentation du chômage et l'endettement de l'Etat (Palier, 2005). **Interrogé dans son contenu puis dans sa légitimité (Rosanvallon, 1982 ; 1995), on peut se demander, avec Alain Supiot, si l'Etat social est aujourd'hui en mesure d'assurer la maîtrise qui était la sienne durant « les Trente Glorieuses », ou s'il est « condamné à céder la place à d'autres montages institutionnels »** (Supiot, 2013 : p. 46). Plus encore qu'un problème d'institution, c'est bien « la cohérence d'ensemble du social qui se trouve ébranlée » par la crise des appareils intégrateurs de l'Etat (Astier, 2010 : p. 36).

Les multiples facettes de cette crise sont elles aussi abondamment décrites dans la littérature scientifique. Epuisement du modèle du « travail sur autrui » et du « programme institutionnel » sur lequel prenaient appui des corps professionnels eux aussi fragilisés (Dubet, 2002), remise en cause du principe assurantiel fondateur de la protection sociale par la précarisation professionnelle (Paugam, 2011), émergence d'un nouveau public appauvri refusant les prises en charge traditionnelles (Astier, 2010 : p. 10)... autant de problèmes qui ont poussé depuis près de quarante ans chaque gouvernement à vouloir adapter un système social en crise, mais aussi difficile à réformer, car faisant l'objet de résistances nombreuses et intenses (Palier, 2005). **Cette crise a atteint le champ du travail social, contraignant ses acteurs à composer avec de nouvelles problématiques (souffrance psychique, insertion, retour en force du bénévolat, etc.) dans l'urgence et l'incertitude (Ion, 2005).**

Face à cette « nouvelle question sociale » (Rosanvallon, 1995), les méthodes « traditionnelles » de gestion du social ont paru inadaptées et les conceptions républicaines d'organisation du lien social, destinées à concilier par le droit l'autonomie des individus et la solidarité de la société, ont été remises en cause (Castel, Duvoux, 2013). Certains auteurs évoquent le passage d'un régime de *welfare* à un régime de *workfare*, observable par la remarkandisation que connaît la relation salariale et les incitations au retour à l'emploi qui se font de plus en plus pressantes (Paugam, 2011). D'autres parlent d'un « renversement de la dette sociale » qui demanderait à

l'individu d'adhérer à la société, plus qu'à la société d'être solidaire envers ses individus (Astier, 2007). Tous s'accordent en tout cas à décrire l'avènement de « nouvelles règles du social » (*Ibid.*) avec lesquelles chacun, qu'il soit professionnel de la désaffiliation ou désaffilié lui-même, doit composer pour faire société.

Comme pour l'action publique, les préceptes de la transversalisation, de la localisation et du travail partenarial, ou encore de la réduction des dépenses se retrouvent dans le champ de l'intervention sociale en France. Le principe de décentralisation y fut également appliqué très tôt puisque dès les années 1980, la compétence « social » revient aux départements qui en assument aujourd'hui encore la gestion en lien avec les communes. Mais d'autres transformations ont travaillé l'Etat social qui joue désormais, avec la carte de la proximité, celle de l'activation. Avec l'activation, avancent Robert Castel et Nicolas Duvoux, c'est la notion-même de « droit inconditionnel aux secours » qui est contredite, puisque l'activation et son idéal – la société de « pleine activité » – exigent des individus une *implication* qui n'est cependant pas à la portée de tous (Castel, Duvoux 2013). Véritable « remède » à des institutions sociales critiquées pour leur passivité, leur mise en dépendance et leur égalitarisme abstrait, l'activation donne à l'Etat social un nouvel horizon, de nouveaux modes de fonctionnement et de nouveaux principes (Astier, 2007).

C'est également une véritable entreprise de « responsabilisation » qui est aujourd'hui menée par l'Etat qui, en mettant sous contrat ou sous conditions la plupart de ses prestations, mais aussi en cherchant à travailler l'identité-même des individus par des accompagnements individualisés (Soulet, 2005), affirme un « nouveau mode de gouvernabilité plus suspicieux et coercitif » (Dubois, 1999). La logique de la « contrepartie » conditionne l'assistance à un « devoir d'engagement », dont l'application est suivie par des « magistratures sociales » chargées de délivrer ou non les prestations aux individus méritants (Astier, 2007). A cet égard, le Revenu de Solidarité Active (RSA), institué en 2008, constitue sans doute la meilleure illustration de cette logique de l'activation et de la contrepartie institutionnalisée. La solidarité se trouve paradoxalement individualisée, puisqu'il revient à chacun de fournir les preuves de sa vulnérabilité, ce qui n'est pas sans poser problème à des individus dont les faibles ressources limitent leurs capacités à répondre aux injonctions qui leur sont adressées par les institutions et leurs professionnels.

Le travail social était constitué historiquement « d'un ensemble hétérogène de professionnels conduisant de multiples actions en direction de personnes ou de groupes confrontés à des

difficultés sociales importantes » (Ion et Ravon, 2002 [2012] : p. 3) et dont la mission éducative s'inscrivait dans une durée, des idéaux de progrès, et un objectif d'émancipation qui se heurte aujourd'hui à une réalité qui n'est plus celle de la société industrielle et des périodes de croissance. Le travail social doit aujourd'hui s'individualiser, se « singulariser » (Ion, 1998) pour fournir aux « individus incertains » (Ehrenberg, 1995) des « professionnels sur mesure » (Astier, 2010 : p. 41) chargés de les accompagner pour travailler leur « employabilité » et leur « savoir être » à partir d'une reconsidération subjective et biographique. Il ne s'agit plus de réparer des individus invalidés par une conjecture défavorable, mais bien d'inscrire ces individus dans une dynamique de changement d'eux-mêmes, à défaut de pouvoir changer le système avec lequel ils semblent désaccordés. Désormais, les assistés doivent « faire comme tout le monde », « monter des projets » et prouver qu'ils donnent un sens à leur vie à travers « une mise en récit de leur parcours bien rodée » (*ibid.*). Ce changement est souvent décrit comme le passage du travail social à une « intervention sociale », bien plus incertaine... Aujourd'hui, l'indétermination croissante et la restriction de l'offre de prestations conduisent ces professionnels à agir dans « l'urgence », avec des acteurs multiples (élus, bénévoles, nouveaux cadres ou « nouveaux professionnels »⁷) et de nouveaux publics. Jacques Ion considère que trois évolutions majeures travaillent le champ du social : la fin d'un travail conçu dans la durée, la transformation des publics et leur indétermination croissante, et la restriction de l'offre de prestations ; évolutions auxquelles on peut ajouter une division du travail entre le « front » et « l'arrière » de plus en plus marquée (Ion, 1998 : p. 7). Face à cette indétermination croissante, « l'intervenant social », bien souvent dépourvu de supports juridiques ou professionnels, doit « payer de sa personne » en mobilisant ses ressources personnelles tout en devant conserver la « bonne distance » nécessaire à l'exercice de son travail, et à la préservation de sa personne (Astier, 2010 ; Ion, 1998 [2006]). **Hétérogènes, segmentés entre des institutions ou des dispositifs multiples, les intervenants sociaux n'en doivent pas moins répondre à cette nouvelle logique de l'activation dont l'idéal n'est plus tant le progrès social que celui qui anime la modernité depuis plusieurs décennies : l'autonomie.**

Cet idéal semble en effet omniprésent au sein de nos institutions. Qu'il s'agisse d'éduquer les enfants, de prendre soin de malades, d'accompagner le grand âge ou le handicap... il s'agit chaque fois d'avancer vers cet horizon de l'autodétermination et de la production de soi, de ses

⁷ Conseillers en insertions, médiateurs, femmes relais, etc. Autant de « métiers », qui diffèrent des professions classiques du travail social (assistantes sociales, éducateurs, animateurs) (Ion, Ravon, 2012).

propres règles et de ses propres choix. Un objectif que l'on retrouve évidemment au sein des institutions sociales⁸ et des missions confiées à leurs représentants. Un objectif paradoxal puisque, pour ce qui concerne la relation d'aide, sa réalisation passe dans les faits par un *accompagnement*, une « clinique de la désocialisation » où sont à produire des liens à ne jamais rompre, bien plus que des sujets (Laval, Ravon, 2005). Dans un contexte où le « processus d'individuation » se poursuit, cette injonction à l'autonomie n'a rien d'étonnant. Nos instances de socialisation qui considéraient jusqu'alors un individu abstrait, « parfois inachevé et qu'il fallait éduquer », doivent désormais considérer des « je concrets » certes parfois « désaccordés » (*Ibid.*), mais qui n'en aspirent pas moins à une certaine forme de reconnaissance... à tel point que certains auteurs peuvent voir dans cette reconfiguration l'avènement d'un « traitement généralisé des subjectivités » (Ion, 1998 (2006) : p. 10). Après la perte des références sociétales et le délitement du social, ce rapprochement vers les individus pour les responsabiliser ne serait-il pas, comme le suggère Serge Paugam, une réponse aux limites de l'Etat social assurantiel (Paugam, 2011) ? **Répondre à cet objectif qui « place la personne au centre », que ce soit pour la responsabiliser ou « répondre à ses besoins », réclame en tout cas de « toucher le public ». Car avant de pouvoir envisager un quelconque travail sur la subjectivité ou la biographie des individus, il est impératif de pouvoir nouer préalablement une première relation où la « confiance » sera au cœur de l'intervention sociale.**

Mais comment déployer ces modalités nouvelles de l'intervention sociale lorsque ceux-là mêmes à qui l'aide est adressée ne semblent guère s'y intéresser ? Comment intervenir sur un public qui, lorsqu'il n'est pas tout simplement « invisible », ne semble pas prêt à jouer le jeu de la subjectivation ou du changement identitaire perpétuel ? **C'est en observant les conditions d'application de toutes ces nouvelles règles du social dans un milieu rural où, plus qu'ailleurs, ce premier impératif de la relation institutionnelle semble difficile à réaliser, que je fais le pari d'y trouver la matière d'une reconsidération des politiques sociales actuelles au niveau local.**

⁸ A titre d'exemple, l'une des principales missions confiées aux travailleurs sociaux selon le Conseil supérieur du travail social consiste à « tendre à la plus grande autonomie possible des personnes » (CSPTS, 1998 : p.15).

1. 3. Espoirs et fragilités de la ruralité contemporaine

Si l'espace rural couvre la majorité du territoire national français, force est de constater que la campagne reste à « découvrir plus qu'à redécouvrir » (Urbain, 2002 : p. 20). Dans une France où les lieux et les pratiques se sont considérablement urbanisés, le rural est bien souvent réduit au « non urbain » (Le Roy Ladurie, 2012 [1973] ; Rouiller, 2011). Pourtant, ce lieu « par défaut » est aussi celui dans lequel bon nombre de Français semblent voir un espace alternatif à un modèle urbain qui sature, notamment sous ses aspects social et environnemental. Néanmoins, ces représentations positives, voire idéalisées, sur nos campagnes, en font oublier que le monde rural reste avant tout un espace hétérogène. En effet, les situations ne sont en rien comparables selon que l'on réside, par exemple, dans un espace profondément rural ou périurbain, à proximité d'une ville ou complètement isolé. De plus, les sentiments d'appartenance au sein de ces espaces diffèrent considérablement (Sencébé, 2011) selon les modes de vie qui s'y exercent (résidents permanents ou secondaires, anciens ou néo-ruraux), ou les fonctions que l'on y prête (résidentielle, ludique, professionnelle...). Par ailleurs, les définitions de l'espace rural posent aujourd'hui encore question, quand on sait notamment que seulement 63 % des agriculteurs résident, selon les critères de l'INSEE, dans cet espace (Morin, 2011).

« Ludiques et amnésiques, ennuyeuses et violentes, attractives et suicidaires » (Urbain, 2002 : p. 360), les campagnes n'en gardent pas moins leurs singularités (Blancard et *al.*, 2016 ; Ferréol et *al.*, 2016). Le rapport à l'espace, les formes d'identités et les enjeux spécifiques⁹ que l'on y trouve, les différencient sensiblement de la ville. De même, les campagnes se distinguent depuis plusieurs décennies par leur dynamisme démographique et la mixité sociale qui s'y exerce. L'emploi y est majoritairement tertiaire et industriel, le troisième âge fortement représenté et les 18-30 ans faiblement présents. La mobilité, et plus particulièrement la « pendularité »¹⁰, constitue elle aussi l'une des spécificités de la ruralité. Espace d'exil pour les uns, de relégation pour les autres (Guilluy, Noyé, 2004), la campagne n'est plus en tout cas ce lieu d'exode et de vieillissement qu'elle avait pu être sous l'ère industrielle. Les agriculteurs n'y sont plus

⁹ Habitats, développement durable, politique familiale, logements sociaux, mixité sociale, accueil des jeunes couples et de la petite enfance... (Morin, 2011).

¹⁰ On entend par pendularité, les déplacements quotidiens ou très réguliers effectués par des personnes pour se rendre à leur travail depuis leur domicile, et inversement.

majoritaires et cohabitent désormais avec des profils très différents, bien que les territoires ruraux soient avant tout constitués d'ouvriers et d'employés.

Cette composition populaire des territoires ruraux invite d'ailleurs à relativiser certains discours tenus à propos de ce monde rural en pleine revitalisation. Cette dynamique, qui ne profite pas à l'ensemble des territoires ruraux, est aussi parfois le résultat d'une fuite de l'espace urbain et notamment de ses coûts (Guilluy, Noyé, 2004). Les « néoruraux », parfois cadres dynamiques, télétravailleurs ou amoureux de la nature, peut aussi être des personnes modestes dont le rêve d'accès à la propriété motive le départ de la ville, au prix de dépenses et de changements bien souvent sous-estimés (faiblesse de l'offre d'emploi, coût des transports, éloignement des services...). **C'est pourquoi il me semble important de sortir des images d'Epinal et autres rêves de « paradis verts » (Urbain, 2002) bien souvent au cœur des représentations éminemment (voire excessivement) positives sur les campagnes. De réelles problématiques s'y retrouvent, en termes d'emploi et de mobilité, mais aussi d'accès aux droits sociaux, de logement, de santé et de lien social (Lambert et al, 2009). Autant de problèmes dus principalement à la faible densité de la population, de l'habitat et de l'équipement, et à une proximité parfois oppressante que l'on idéalise bien souvent. Véritable lieu, pour certains, d'« anxiogénéité » et de « réclusion » (Ibid.), de distances et de captivité, la principale problématique sociale du monde rural reste, selon la littérature, l'isolement.** Isolement du demandeur d'emploi qui ne peut se déplacer en ville pour travailler, isolement du jeune sans qualification éloigné des lieux de formation, isolement des personnes âgées pour qui le moindre déplacement peut poser problème... Ici encore, les faibles densités de population et d'équipement expliquent cette tendance au repli des plus fragiles et le fait notamment que, plus qu'ailleurs, l'accès aux droits sociaux y soit considérablement restreint (IGAS¹¹, 2009).

Face à cette problématique de l'isolement, comment mettre en pratique les nouveaux préceptes de l'action publique et de l'intervention sociale qui réclament une relation et un engagement minimal des individus dans les dispositifs institutionnels ? Comment atteindre un public parfois invisible qui, par manque d'information, par découragement ou par refus, n'accède pas aux droits qui sont pourtant les siens (Warin, 2009) ?

Ces questions, sur lesquelles je reviendrai dans le chapitre 1 et la présentation du contexte général de la recherche, nous invitent à reconsidérer la « pertinence » de l'action publique, de

¹¹ Inspection Générale des Affaires Sociales

ses institutions et des prestations qu'elle propose, puisque sous ses formes actuelles, elle ne semble pas atteindre l'ensemble de ceux auxquels elle s'adresse¹². C'est précisément ce que j'ai cherché à faire au cours de cette recherche, durant laquelle j'ai pu observer comment s'effectuait dans la pratique traitement public de l'isolement social sur le territoire Clunisois. De ces observations, ont découlé différentes analyses dont j'aimerais fournir, dès cette introduction, le mouvement d'ensemble.

2. Les objectifs méthodologiques, théoriques et pratiques de l'étude

2.1 Une recherche impliquée, entre immersion et expérimentations

Méthodologiquement d'abord, j'ai fait le choix de concentrer mon analyse sur un seul territoire et d'en faire la monographie. Il est clair que ce choix induit des limites dans une recherche, puisque le territoire choisi ne pourra être pleinement illustratif, et encore moins représentatif, de la diversité de profils des territoires ruraux. Si cette restriction à un espace local, ainsi que l'absence de comparaison systématique avec d'autres territoires engendrent des limites, ce choix avait aussi ses motivations.

J'ai souhaité emprunter pour cette recherche une posture « impliquée », à la fois immersive et expérientielle, qui rendait le travail de comparaison difficile, un engagement de ce type sur le terrain réclamant à lui seul énormément d'énergie et de mobilisation. Un travail de comparaison aurait nécessité un dispositif de recherche tout autre : des recherches préalables pour sélectionner les « bons » territoires, de nombreux déplacements et plus encore d'entretiens à conduire... autant d'impératifs qui m'auraient éloigné de mon objectif premier : saisir un territoire et ses acteurs dans toute la complexité de leurs relations et au cœur de leurs pratiques quotidiennes. La méthode ethnographique n'aurait à coup sûr pu être appliquée de la même manière sur les différents territoires, et au regard du calendrier de trois années que nous impose le dispositif CIFRE, j'ai fait le choix de cibler mes analyses sur le territoire où ma position était la plus impliquée et où mes investigations pouvaient être les plus profondes. Ce choix méthodologique de l'immersion ou de l'observation participante s'inscrit dans l'héritage de

¹² L'exemple le plus frappant restant sans doute le « RSA activité », dont le taux de non recours s'élève selon Nicolas Duvoux à 70% (Duvoux, 2012 : p. 78)

traditions de recherche bien connues, développées en anthropologie, mais aussi en sociologie par les écoles de Chicago. Je pense notamment à des sociologues comme William Foote Whyte, Erving Goffman, ou Howard Becker, héritiers des enseignements de Robert Ezra Park et d'Everett Hughes, pour lesquels la compréhension d'une situation sociale ne peut se faire qu'auprès de ceux qui la produisent, en saisissant les significations réelles de leurs activités depuis leur point de vue, et à partir d'une familiarité permettant d'accéder à des « significations [...] et des intuitions interdites à l'enquêteur formel » (Cefaï, 2003 : pp. 501 - 502).

La relation quotidienne et durable que j'ai pu entretenir avec le public, les bénévoles associatifs, les professionnels, les élus, ou les représentants institutionnels m'a permis, je pense, de recueillir un matériau qui donne à voir l'objet de ma recherche sous un angle singulier. Cela d'autant plus qu'à l'observation patiente, s'est ajoutée dans ma recherche une approche particulière issue du champ de l'innovation territoriale. Mes collaborations avec le Laboratoire d'innovation publique « la 27^e Région » et ses méthodes relevant du *Design*, m'ont permis de réinterroger mon rapport à l'enquête et ma façon de recueillir mon matériau. J'ai pu intégrer durant plusieurs mois une équipe pluridisciplinaire pour rencontrer les acteurs de mon terrain, observer leurs pratiques, et surtout expérimenter des pistes d'innovation et de changement permettant de mieux répondre aux besoins et aux usages recensés. C'est lors de cette « résidence »¹³, durant laquelle nous devions interroger les modalités d'accès aux services publics pour le Secrétariat général à la modernisation de l'action publique (SGMAP), que nous avons pu mener différentes expériences avec les acteurs, et interroger les contours du public, les liens qui unissent ses parties, ou encore les formes de son environnement. A la croisée d'une immersion de cinq ans et de cette expérience innovante, j'ai pu recueillir le matériau nécessaire à mes analyses mais aussi à des réflexions méthodologiques sous la forme d'une « recherche impliquée » (Lucas, 1985 ; Coutellec, 2015) que je présenterai à la fin du chapitre 2. Je profiterai de cette partie pour témoigner, comme tous les doctorants CIFRE pourraient le faire, de la difficulté de l'exercice auquel je me suis confronté, à la croisée du monde de la recherche et du monde professionnel, porteurs tous d'eux d'impératifs qui leur sont propres et qui ne se rejoignent pas toujours.

¹³ Le terme fait écho aux « résidences d'artistes » dans lesquelles des créatifs habitent un espace pour s'en imprégner et le traduire dans leur art.

Le contraste que nous pourrions observer entre le récit des situations et ces attentes institutionnelles me permettra d'établir les contours de mon questionnement initial et de formaliser la problématique autour de laquelle j'ai centré mes réflexions, que je peux condenser sous la formulation suivante :

Comment organiser, à l'échelle intercommunale, une intervention sociale de proximité destinée à lutter contre l'isolement et l'exclusion de certains habitants, sur un territoire rural où les acteurs divergent dans leurs pratiques, comme dans leurs appartenances ?

2.2 Une sociologie des attachements pour penser l'intervention sociale

Dans le cadre de ma revue de littérature (chapitre 3), j'explorerai les analyses qui ont été produites par d'autres auteurs sur mon objet de recherche, mais aussi plus largement sur les différents champs le concernant, tels que l'intervention sociale et l'innovation territoriale, qui s'est révélé être un enjeu fort de la recherche. J'expliciterais ensuite dans le chapitre 4 les raisons qui m'ont poussé, à la suite de mes lectures et de mes premières investigations, à interroger ce qui m'est apparu comme « un grand partage » théorique, entre les sociologies du social et celles de la sociabilité. **La sociologie du social et de l'intervention sociale m'a permis, au démarrage de mon enquête, de donner du sens aux situations de vulnérabilité sociale que j'observais, ainsi qu'à leurs modalités de prise en charge. Pourtant, cette sociologie ne me permettait pas de rendre compte des multiples liens, des « attachements » (Latour, 2000 ; Hennion, 2010) que j'observais dans les situations de déliaison et sur lesquels je me suis très souvent appuyé dans ma pratique de l'intervention sociale.** Inversement, j'ai pu constater que très peu de travaux ayant recours à cette sociologie des attachements qu'est la théorie de l'acteur-réseau ont investi les questions relatives à la vulnérabilité sociale et à l'intervention sociale. Pour ces raisons, j'ai voulu m'engager dans un dialogue théorique entre ces différentes sociologies, qui gagneraient à mon sens à se croiser plus souvent.

2.3 Une réponse aux problèmes pratiques d'un territoire : vers des territoires sociables ?

La seconde partie de la thèse est consacrée aux observations, analyses et résultats de l'étude. Le chapitre 5 présente et analyse des situations auxquelles j'ai été confronté durant cinq ans. Des situations très diverses, pouvant concerner une multitude de publics, et desquelles j'ai pu comprendre que les multiples débordements impulsés par les usagers de mon service, comme

les épreuves qu'ils traversent, avaient une importance à mon avis pas suffisamment considérée dans l'intervention sociale de proximité. Une intervention sociale où, sur le terrain étudié, j'ai pu observer que paradoxalement, bon nombre des acteurs destinés à lutter contre l'isolement des habitants souffraient eux-mêmes de certaines formes d'isolement, souvent dues au cloisonnement des différents dispositifs d'intervention sociale.

Après avoir présenté ces observations, je présenterai dans le chapitre 6 les raisons pour lesquelles je préconise, pour concevoir une intervention sociale de proximité, un déplacement du « social » vers le « sociable ». En d'autres termes, l'enjeu sera ici d'essayer de pallier les difficultés engendrées par un système social complexe, souvent illisible, pouvant générer des mises à distance (voire des tensions) entre les acteurs, en ayant recours aux ressources souvent insoupçonnées de la sociabilité ordinaire et de la proximité, pouvant être étayées aujourd'hui par les technologies numériques.

Enfin, je m'appliquerai dans le septième et dernier chapitre à présenter les principales expérimentations qui m'ont permis, parallèlement à mes observations quotidiennes, d'aboutir aux résultats de cette recherche. Des résultats relatifs aux principaux questionnements que j'ai pu saisir sur le terrain, ayant trait à l'accès aux services sociaux pour les personnes les plus vulnérables et isolées, le décroisement et la coopération des différents acteurs de l'intervention sociale locale, la mobilisation des habitants ou encore l'usage des technologies numériques.

Les préconisations présentées dans la dernière partie chercheront à répondre aux demandes qui m'ont été faites par les acteurs du Clunisois, mais j'espère qu'elles parleront, au-delà de ce territoire, aux acteurs qui ont à organiser et mettre en œuvre une intervention sociale de proximité dans les campagnes. **Dans cette optique, je proposerai d'esquisser les contours de ce que j'ai appelé une « organisation territoriale sociable ». Je montrerai qu'une telle organisation peut trouver sa source dans la « mise en travail » et en réflexivité (Herrerros, 2012) du territoire et de ses acteurs les plus divers, plus que dans une formalisation précise et arrêtée.** Cette mise en travail, et son lot d'incertitudes, réclament assurément des changements de postures au sein de l'action publique, mais aussi dans les manières de conduire l'intervention sociale et le développement social dans les territoires.

Je proposerai d'ailleurs de répondre à la commande qui m'a été adressée au début de ma recherche sous la forme d'une conclusion synthétique et pratique, un « rapport de sociologie impliquée », qui permettra au lecteur de s'approprier facilement les principales analyses

développées dans cette recherche. Cette synthèse sera également l'occasion de décrire comment, parce que nous sommes dans le cadre d'une recherche « impliquée », ces préconisations sont en réalité déjà à l'œuvre sur le territoire étudié, et qu'elles s'inscrivent dans des projets aujourd'hui bien avancés. Telle est probablement la principale fierté que je garderai de ce travail, en voyant comment, avant même que les dernières lignes de ce rapport soient écrites, ses analyses, largement issues de multiples réflexions collectives, sont déjà à l'œuvre dans nos pratiques territoriales, et ne prendront pas la poussière au fond d'un tiroir !

PARTIE I : Présentation de la recherche

Penser l'intervention sociale de demain dans les territoires ruraux

Cette partie, rassemblant les quatre premiers chapitres de cette thèse, présente les enjeux heuristiques et pratiques de la recherche, ainsi que ses contours méthodologiques, épistémologiques et théoriques.

A partir de la présentation du contexte général et local dans lequel s'est inscrit l'étude, démontrant comment les petits territoires ruraux comme la Communauté de Communes du Clunisois sont de plus en plus exposés à des problématiques de vulnérabilité sociale, de non-accès aux droits et aux services sociaux, ou encore d'organisation de l'intervention sociale locale, ces chapitres exposent les raisons pour lesquelles une « sociologie impliquée », à la fois immersive et expérientielle, paraît intéressante pour répondre aux différents objectifs identifiés.

Cette partie aborde également les enjeux théoriques de la recherche, en exposant les grands enseignements issus de la littérature traitant du monde rural, de l'intervention sociale et de l'innovation territoriale. C'est notamment à partir de ces enseignements, et des limites identifiées pour parvenir à répondre aux problèmes posés sur le terrain, qu'une discussion théorique est également proposée, en fin de partie, sur la mobilisation faite pour cette recherche de la théorie de l'acteur-réseau pour penser les attachements des désaffiliés et changer ainsi la perspective analytique de l'intervention sociale locale.



Bastien, 20 ans, a dormi plusieurs mois dans cette maison abandonnée durant l'hiver 2012

Chapitre 1 – La demande et son contexte : un service public pour ceux qui n'accèdent pas... aux services publics ?

L'étude s'inscrit dans le **contexte précis d'un territoire dont les élus ont souhaité confier à un jeune chercheur la responsabilité d'un service « social »**. Cela pour le développer, mais aussi imaginer ce que pourrait être l'action sociale de ce territoire dans les années à venir. Cependant, pour comprendre les enjeux de cette étude, il est essentiel de présenter le contexte plus large dans lequel son action s'inscrit, les territoires ruraux connaissant **des mutations considérables et bon nombre de leurs habitants étant exposés à différentes formes de vulnérabilité sociale**. Un contexte où sont également conduites, au niveau national, des **politiques à destination de ces territoires ruraux, pour développer notamment la présence des services publics** dans des endroits où ils ont disparu. Une période enfin, où **l'intercommunalité joue un rôle croissant dans l'action publique locale et où sa pertinence pour l'intervention sociale locale est de plus en plus mise en avant**.

Ce premier chapitre sera donc consacré à la description de ces différents contextes et enjeux, concernant le territoire clunisois mais aussi les territoires ruraux d'une façon plus générale. Il faudra néanmoins garder à l'esprit que ces territoires sont très divers et que les enseignements tirés dans cette étude ne pourront être systématiquement montés en généralité. Pour ce faire, je décrirai en premier lieu les contours de la commande qui m'a été adressée et le contexte de cette recherche. Dans un deuxième temps, je présenterai le dispositif d'enquête conçu pour cette étude, notamment d'un point de vue méthodologique et épistémologique.

1.1 La demande initiale : du Relais Services Publics à l'intercommunalité sociale

1.1.1 Un dispositif pour lutter contre le non accès aux droits sociaux en milieu rural

Ce projet de recherche est né en juin 2012. Je terminais au sein de la Communauté de Communes du Clunisois mon stage de Master 2¹⁴ quand j'appris, un peu par hasard, qu'un poste de médiateur social allait se libérer dans cette structure, au sein de son « Relais Services Publics » (RSP). Ce service avait été créé deux ans avant le début de cette recherche, les élus du territoire souhaitant à cette époque redéployer une offre de services qui tendait à s'amenuiser avec les fermetures des différentes permanences des opérateurs de services sociaux (CAF, CPAM, etc.).

J'avais déjà eu l'occasion d'approcher dans mes premiers travaux universitaires les thématiques sociales (Chevrot, 2011) et étant en recherche d'un sujet de thèse, je voyais dans ce poste l'opportunité d'accéder à un terrain d'enquête intéressant, qui plus est dans posture de « participant-observant » (Soulé, 2007) qui m'intéressait particulièrement. Je proposai alors un projet de recherche aux acteurs de mon terrain, avec lesquels nous nous sommes accordés sur quelques grands objectifs. **Le premier d'entre eux concernait l'opérationnalité du Relais Services Publics** en question, puisque ce service peinait à trouver sa légitimité, tant auprès du public que de ses partenaires. Le second objectif visait à **engager une réflexion sur la politique sociale de la Communauté de Communes, le transfert de cette compétence partagée à ce jour entre les communes et les département semblant de plus en plus probant.**

A mon arrivée sur le terrain en juin 2012, cela fait six ans que les Relais Services Publics ont été créés par l'Etat. Avec ce label, les Préfets de département reconnaissent à des structures pouvant être municipales, intercommunales ou associatives, un rôle d'accueil polyvalent du public. Cette circulaire fait suite à la signature de la « Charte sur l'organisation de l'offre de services publics et au public en milieu rural » signée le 23 juin 2006, par des acteurs locaux et nationaux, dans le but de déployer des espaces d'accueil mutualisés et appuyés par les nouvelles technologies. L'Etat incite alors financièrement la création des RSP à hauteur de 10 000€/an,

¹⁴ Je m'étais volontairement inscrit dans le Master 2 professionnel « sociologie appliquée au développement local » (SADL) de l'Université Lumière Lyon 2, sachant pourtant que je souhaitais poursuivre mes études en thèse. Cette formation aura été importante dans mon parcours et a influencé largement la conception de la recherche que je vais présenter dans cette thèse.

et accompagne les porteurs de projets auprès des structures devant cofinancer le service : opérateurs de services sociaux et collectivités locales au premier chef.

Cette politique nationale est une suite concrète donnée par le gouvernement de l'époque à la « conférence nationale sur les services publics ruraux » et au rapport « Durieux », remis en novembre 2005. Dans ce rapport, le Président de la conférence insiste sur la centralité de la question des services publics pour l'ensemble des territoires ruraux, par-delà leur diversité (Durieux, 2005 : p. 3). Durant cette conférence, le premier ministre de l'époque, Jean-Pierre Raffarin, demande par la circulaire du 3 mars 2005 « qu'il soit renoncé à toute réorganisation entraînant une suppression ou une réduction significative du service au public en milieu rural, sauf accord exprès des élus concernés ». A la suite de visites de terrain, de consultations d'acteurs représentatifs et de groupes de travail, la conférence fait ses propositions. Parmi celles-ci, émergent notamment le projet de regrouper des services de l'Etat sous la forme de « supérette administrative » et « l'amélioration de l'accessibilité aux services (...) par le biais de télé-procédures » (*Ibid.* : p. 24). Ces superettes administratives deviendront quelques mois plus tard les « Relais Services Publics » dont sera retenue la définition suivante :

« Le « Relais services publics » est une structure légère et qualifiée d'un ou deux animateurs d'accueil chargés d'accueillir le public et de l'orienter vers les services administratifs compétents, dits services d'appui, par le biais des nouvelles techniques de communication (Blot, Fromion, 2006 : p. 4).

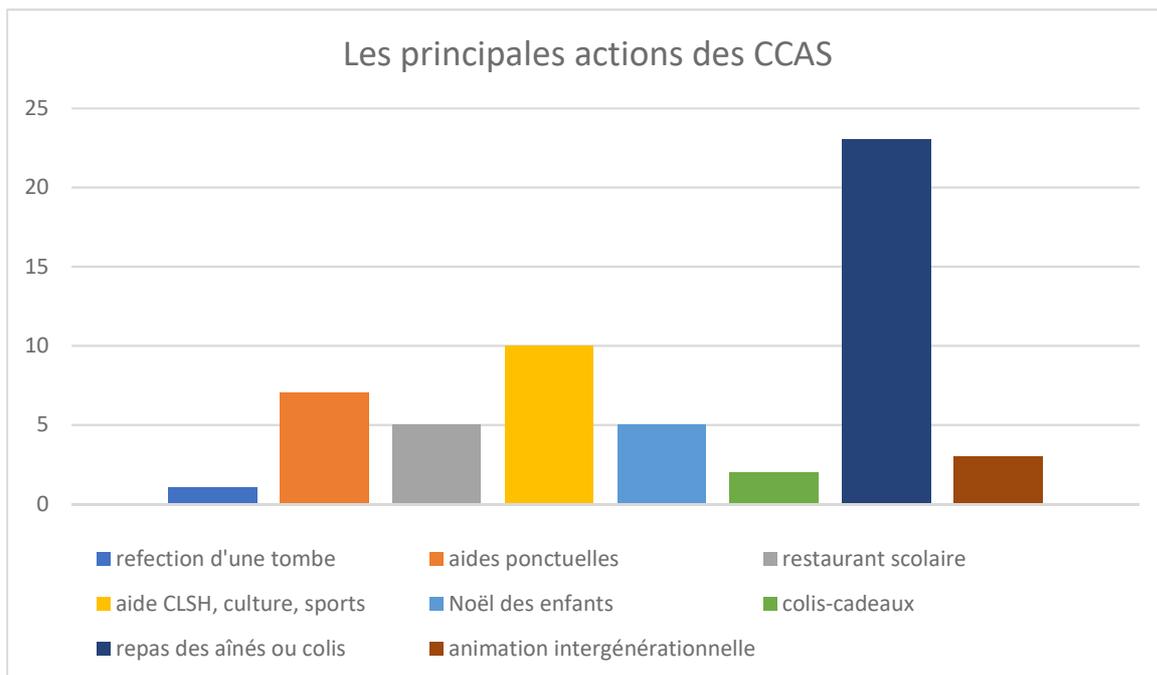
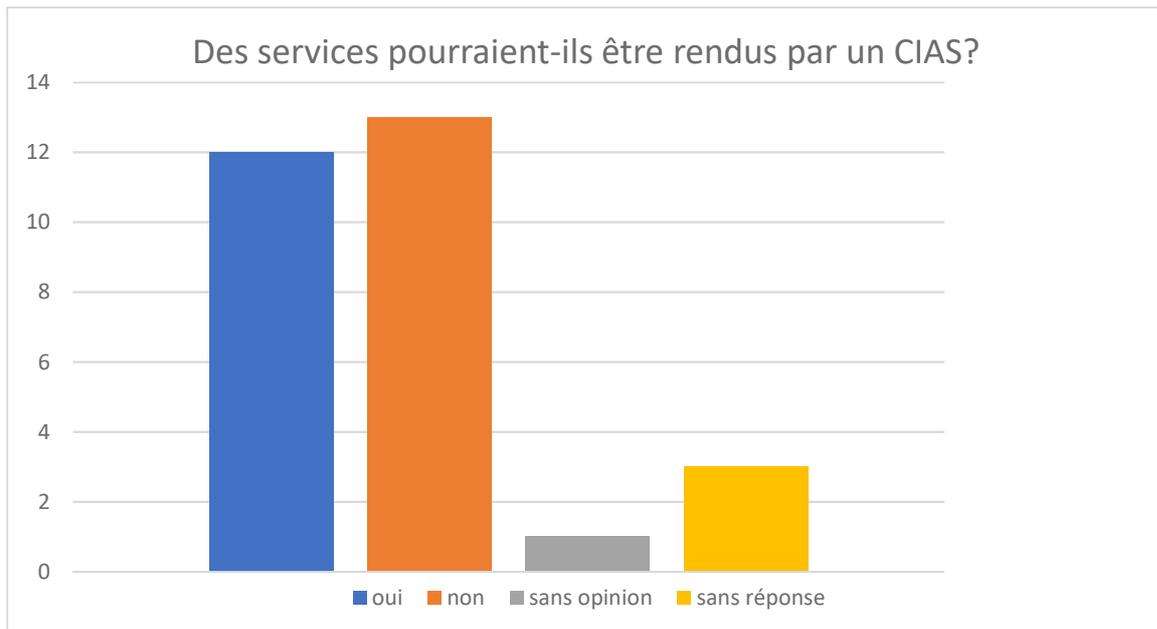
La Communauté de Communes du Clunisois s'engage alors dans cette dynamique, fin 2009. Elle embauche un médiateur et signe sept conventions de partenariat avec des opérateurs de services sociaux (Pôle emploi, la Caisse d'allocations familiales (CAF), la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) et la Mutualité sociale agricole (MSA)), mais aussi des associations (Planning familial, UFC Que Choisir ?, Association départementale d'information sur le logement (ADIL)). Grâce à ces différents partenariats, l'idée est de proposer aux habitants clunisois un « guichet unique » dispensant un premier niveau d'informations et d'accompagnement sur des démarches aussi diverses que l'emploi, les allocations, la santé, la famille, la consommation et le logement.

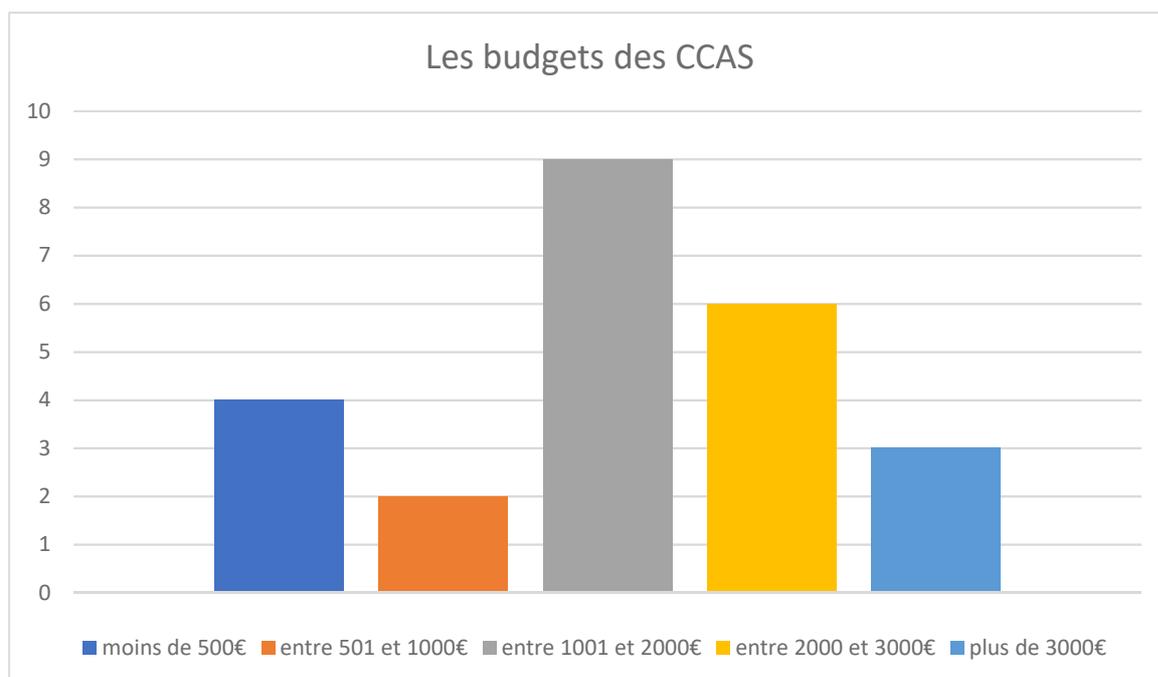
Après un peu plus de deux ans d'expérimentation, les résultats sont mitigés. La fréquentation peine à décoller et le Relais Services Publics ne bénéficie pas d'une bonne image dans le réseau des intervenants sociaux locaux. Certains intervenants que j'avais rencontrés à mon arrivée y

voyaient un « doublon », un nouvel échelon d'intervention contre-productif, peu professionnel et parfois intrusif. De même, les relations avec les partenaires semblaient très limitées, certaines demandes restant même sans réponse, selon mon prédécesseur. Une organisation avait été expérimentée pour toucher les habitants les plus éloignés des services publics. Par exemple, des permanences décentralisées furent assurées dans deux petits villages, mais elles n'étaient quasiment pas fréquentées. Il s'agissait donc pour les élus clunisois d'utiliser ce projet de recherche pour réfléchir au rôle de ce Relais Services Publics dans l'écosystème local et le réseau partenarial. Cet objectif était d'autant plus important que se profilait dans une perspective de deux ans le développement de ce Relais Services Publics en « Maison de Services Publics », dans laquelle il s'agissait cette fois de regrouper physiquement plusieurs services et de mutualiser entre eux certains moyens (espaces, accueil du public, équipements, etc.).

Au-delà de ce projet, la recherche devait également s'inscrire dans une réflexion plus globale, touchant à la politique sociale que pourrait conduire l'intercommunalité si la compétence venait à lui être transférée. La Communauté de Communes, comme la plupart des intercommunalités de France, a vu ses responsabilités croître très rapidement et les faibles moyens dont disposent les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) pour assumer cette compétence poussaient les élus à croire que cette politique lui incomberait à moyen terme. Cela malgré un avis très partagé des élus communaux sur l'opportunité de créer un Centre Intercommunal d'Action Sociale (CIAS), qui s'est exprimé par la suite lors d'un sondage effectué par la Communauté de Communes en 2014. Ce sondage, réalisé auprès des élus municipaux, dans le cadre d'une réflexion plus globale sur les évolutions des compétences de la Communauté de Communes, montrait notamment que seulement trois CCAS disposaient d'un budget supérieur à 3000€/an (la majorité étant à moins de 2000€) et que l'écrasante majorité des actions se concentraient sur la réalisation d'un repas à destination des aînés des villages.

Résultats d'un sondage posé aux élus communautaires sur la compétence "social" (2014)





Sur la base de ces deux grands objectifs, le projet de recherche et d'action prenait forme et se cristallisa autour de différents questionnements posés par les acteurs. Comment, en effet, une intercommunalité rurale peut-elle organiser son intervention sociale locale, en sachant notamment que :

- Ses faibles densités de population et de services exposent particulièrement ses habitants à des situations d'isolement ?
- L'échelon intercommunal n'est pas encore reconnu, institutionnellement et politiquement, comme l'échelon le plus pertinent de l'intervention sociale et que cet échelon dispose en conséquence de peu de moyens pour agir ?

Pour comprendre les raisons qui ont motivé les acteurs du territoire à s'investir dans ces questionnements, il est nécessaire de repérer les principales caractéristiques du Clunisois et les dynamiques qui le traversent. Mais avant cela, il me semble indispensable de préciser le contexte institutionnel dans lequel s'inscrit cette recherche, l'action sociale locale rassemblant bien d'autres acteurs que les intercommunalités.

1.1.2 L'action sociale locale : du Département aux Communes

Dans le cadre de la décentralisation de l'action publique en France, les collectivités locales sont devenues depuis les années 1980 l'échelon privilégié de la mise en œuvre des politiques d'action sociale. Dans cette organisation, devant dépasser les approches verticales et sectorielles qui prévalaient jusqu'alors, le Département tient un rôle essentiel puisqu'il pilote, coordonne et met en œuvre, une politique d'action sociale complémentaire à celle de l'Etat et adaptée aux problématiques de son territoire. Les Communes jouent elles aussi un rôle important du fait de leur proximité avec les habitants et de l'obligation qui leur était faite, jusqu'en 2015, de disposer d'un Centre Communal d'action sociale (CCAS). Mais cette réorganisation, initiée dans les années 1980, a généré une complexité nouvelle avec l'avènement de multiples acteurs, d'échelons et de compétences, qui n'a pas été sans amener une certaine segmentation, voire une illisibilité de l'action sociale, due notamment à une technicisation croissante. On constate d'ailleurs aujourd'hui que le binôme département-communes a atteint certaines limites pour faire face aux besoins grandissants auxquels doit répondre l'action sociale locale. En Clunisois, l'antenne du Service Social Départemental doit couvrir aujourd'hui, avec neuf assistantes sociales, un secteur de 14 000 habitants et les moyens dont disposent les CCAS sont, comme nous l'avons déjà vu, très limités.

Robert Lafore parlait dans un texte important, de « l'ascension du département providence » pour qualifier à l'époque de l'acte II de la décentralisation, le transfert de la compétence sociale de l'Etat au département (Lafore, 2004). A l'heure de « l'acte III » de la décentralisation, le même Robert Lafore (Lafore, 2013) constate que les départements sont bien plutôt remis en cause, par l'avènement de nouveaux échelons institutionnels (comme les intercommunalités), de nouveaux besoins sociaux, et par la crise budgétaire qu'ils traversent. Au point qu'il est difficile de savoir aujourd'hui si ce symbole de la décentralisation des années 1980 sera ou non supprimé. Lafore rappelle qu'historiquement, le département est l'échelon de la négociation entre la norme nationale et la spécificité locale, qui s'illustre dans la pratique par les échanges constants entretenus entre les préfetures et les conseils départementaux. Chef de file revendiqué de l'action sociale, le département est cependant mis en cause par la montée en puissance des régions et des intercommunalités. En pleine tension financière, les départements semblent voir leur modèle d'action sociale s'épuiser, du fait qu'il génère sans cesse plus de besoins avec moins de ressources. Un diagnostic qui n'est pas sans rappeler celui dressé il y a

trente ans par Pierre Rosanvallon à propos de l'Etat-Providence (Rosanvallon, 1981), qui était déjà aux prises à l'époque avec ces mêmes contradictions, dont on sait qu'elles étaient aussi l'une des raisons de la décentralisation de l'action sociale :

« Procédant du constat de l'accumulation dans le giron de la collectivité départementale des compétences en matière d'action sociale, d'une part, et rendant compte de l'autre de sa consécration comme chef de file en la matière, la notion de « département-providence » pourrait bien correspondre à une sorte d'apogée du modèle d'action sociale de type catégoriel, prestataire et cloisonné. Les recompositions des modes d'intervention et des formes organisationnelles en gestation depuis la fin des années 1980, même si elles sont loin d'avoir produit une conception globale et alternative d'action sociale individualisée, réticulaire et décloisonnée par sa connexion avec les politiques de droit commun, traduisent cependant la crise du modèle hérité. Cette crise ne pouvait que gagner la collectivité qui a accepté cet héritage et qui s'est structurée en conséquence » (Lafore, 2013 : p. 25).

La « crise du département-providence » évoquée par Lafore peut laisser penser que cet échelon, enfermé dans ses problèmes de gestion, n'est peut-être pas le plus à même de prendre le leadership d'une politique de développement social territorial, dans une configuration où par ailleurs le cloisonnement en blocs de compétences n'incite par ailleurs pas toujours à la coopération avec les autres collectivités. Dans ce contexte, les intercommunalités comme la Communauté de Communes du Clunisois peuvent alors avoir un rôle décisif à jouer.

Concernant les communes, l'autre échelon politique « compétent » en matière d'action sociale, on constate d'abord une forte diversité entre elles, que ce soit en termes de taille, de moyens, d'orientations politiques ou encore de problématiques à traiter. Du fait de cette diversité territoriale, les solutions apportées aux problématiques sociales en milieu rural varient donc tout naturellement. Les travaux conduits par Nathalie Dutheil au début des années 2000 montraient déjà cette diversité d'actions. Recensant les actions des petites et moyennes communes (Dutheil, 2002, 2004), l'auteure identifie certes des points communs : elles sont majoritairement orientées vers les personnes âgées, faiblement vers les personnes en difficulté et très minoritairement vers les personnes en situation de handicap. L'action sociale se diversifie quand la taille et surtout les moyens des communes sont plus élevés. Entre 100 et 5 000 habitants (soit plus de 80% des communes françaises), il est noté que seulement 5% des communes sont gestionnaires d'un établissement ou d'un service social et que 16% déclarent ne mener aucune politique sociale (principalement des communes rurales peu denses). Pour les

communes de cette échelle disposant d'un CCAS, il s'agit surtout de servir de relais entre la population et le Conseil Départemental pour l'instruction de dossiers. Elles délivrent par ailleurs des prestations en nature ou en espèces pour 84% d'entre elles, ou des prestations ponctuelles (pour Noël par exemple). De même pour les communes allant de 5 000 à 200 000 habitants, qui proposent le plus souvent, directement ou par l'intermédiaire d'organismes subventionnés, des services de portage de repas à domicile et les services d'une aide-ménagère pour les personnes âgées. L'action y est bien sûr plus diversifiée et développée que dans les petites communes, tout comme les structures (crèches, halte-garderies...), qui peuvent d'ailleurs avoir une politique tarifaire spécifique pour les personnes en difficulté sociale. L'action sociale en Clunisois se rapproche de ces tendances, puisqu'on y retrouve à la fois de nombreuses actions dédiées aux personnes âgées dans les villages et des politiques tarifaires permettant aux familles d'alléger les coûts liés au centre de loisirs, à la garderie ou à la cantine. On y retrouve également les mêmes fragilités qu'ailleurs, avec une offre d'insertion très légère (une seule structure d'insertion par l'activité économique présente au démarrage de l'enquête) et une absence de structure dédiée à l'accompagnement du handicap (l'antenne du Groupement d'Entraide Mutuelle ayant fermé en 2012).

Pourtant, le rôle historique qu'ont tenu les communes dans la construction des grandes politiques sociales sous la III^{ème} République, ainsi que la forte dimension symbolique de ces politiques, leur confèrent aujourd'hui encore une légitimité forte auprès des élus locaux. Elles sont néanmoins, avec la montée en puissance des assurances sociales et la décentralisation de l'aide sociale aux conseils départementaux, passées au second plan. Les communes doivent obligatoirement recevoir les demandes de prestations qu'elles transmettront aux autorités compétentes, mais leur rôle ne semble pas aller (dans les textes du moins) au-delà. A l'Etat la politique de l'emploi et du logement, à l'Agence Régionale de santé (ARS) la santé, à la Région la formation professionnelle... cependant, « si la commune n'est tenue qu'à peu de choses, elle peut quasiment tout faire » (Cytermann, 2010 : p. 43). Le conseil municipal devant régler, selon l'article L-2121-29 du *Code Général des Collectivités Territoriales*, « les affaires de la commune », toute intervention servant les intérêts locaux semble légitime. De même, l'obligation faite aux communes de disposer d'un CCAS pour « animer une action générale de prévention et de développement social dans la commune » laisse une grande marge d'interprétation et d'action aux acteurs, municipaux ou associatifs, membres du conseil d'administration. Parfois, les CCAS dispensent des aides facultatives (accès ou maintien au logement, au confort de base, à la cantine, aux transports, aux musées...) ou ponctuelles (aides

d'urgence, prêts, tarifs réduits...). Si l'on ne connaît pas à ce jour l'évaluation globale du montant de ces aides, elles paraissent tout de même non négligeables.

Une possibilité de délégation par le département de tout ou partie de ses compétences d'aide sociale est aujourd'hui possible, mais peu mobilisée. Les communes assument plus souvent une instruction des demandes, notamment des personnes isolées. Le partage du public a en effet donné aux CCAS ce type de profils et aux conseils départementaux l'enfance et les familles. Les communes ou les intercommunalités sont par ailleurs impliquées, comme c'est le cas pour la Communauté de Communes du Clunisois, dans la politique de l'emploi (*via* les missions locales, Plans locaux pour l'insertion et l'emploi (PLIE), mais aussi indirectement par de nombreuses embauches en contrats aidés). Les intercommunalités apparaissent d'ailleurs de plus en plus à même de répondre pertinemment aux besoins du local, mais le développement des intercommunalités sociales reste aujourd'hui encore modeste. Selon Cytermann « de larges redéfinitions des compétences communales et intercommunales en matière sociale ne semblent donc pas à l'ordre du jour » (*Ibid.* : p. 47). La coordination et l'intercommunalisation semblent en effet ralenties par des procédures de transfert encore lourdes (transfert à une majorité qualifiée, définition de l'intérêt social communautaire, répartition des attributions CCAS ou Centre intercommunaux d'action sociale (CIAS)).

Selon un rapport de l'Assemblée des Communautés De France (AdCF), la communalisation de l'action sociale a entraîné un véritable morcellement. En témoigne un sondage dans lequel 16% des communes déclarent « ne mettre en œuvre aucune politique sociale » et 20% des communes de – de 5000 habitants « ne pas avoir de CCAS, malgré l'obligation qui leur (était) faite » jusqu'à récemment. Un manque d'offre pénalisant, notamment pour des territoires ruraux qui ne sont pas dépourvus de problèmes sociaux, et que l'intercommunalité pourrait compenser, en regroupant des moyens financiers, humains ou matériels. Une telle organisation rendrait ainsi, selon l'AdCF, l'action sociale locale plus efficace, mais aussi plus visible, lisible et pérenne (AdCF, 2010 et 2015).

Entre des départements, chefs de file de l'action sociale, mais souvent trop grands pour concevoir des actions adaptées à la diversité des situations locales, et des communes qui manquent de moyens pour conduire une véritable politique sociale, l'échelon intercommunal est de plus en plus légitimé institutionnellement. Pour autant, cet échelon est encore peu souvent porteur de la compétence sociale alors même qu'il pourrait, selon des discours politiques mais aussi scientifique, allier la mutualisation de moyens aux

actions de proximité. Les auteurs du rapport de l'IGAS attirent par exemple l'attention sur « une absence fréquente de maîtrise d'œuvre sociale permettant d'engager des actions coordonnées », notamment au niveau intercommunal. Or, cet échelon semble, selon le rapport, le meilleur niveau d'intervention pour les communes de petites tailles qui composent l'espace rural, mais qui peine pourtant à s'affirmer (IGAS, 2009 : emp¹⁵. 47). C'est le constat que font également plusieurs sociologues ayant travaillé sur ce sujet. Si ce diagnostic est aussi porté par les acteurs ayant sollicité ce travail de recherche, il s'agira pour moi d'interroger la pertinence, mais également les limites d'une intervention sociale conduite à cet échelon.

1.1.3 Les enjeux d'une « intercommunalité sociale »

Les intercommunalités disposent de différents leviers pour intervenir socialement sur leur territoire : commande publique, tarification des services, politique de l'habitat ou de soutien aux emplois aidés (AdCF, 2015 : p. 11). Pourtant, le social ne fait toujours pas partie des compétences de prédilection des intercommunalités. Si, depuis 2006 et la loi de cohésion sociale, l'intercommunalité sociale a pu se renforcer, le contexte de rationalisation des périmètres a ralenti l'essor des CIAS dans les années 2010 (*Ibid.*, : p. 8). En Saône-et-Loire, il n'y avait par exemple que sept CIAS en mai 2014. En prenant l'action sociale pour objet d'étude, Éric Kerrouche cherche à saisir l'influence de l'intercommunalité dans un champ où les acteurs sont aussi nombreux qu'hétérogènes. Si le travail en partenariat existe au niveau local, on peine tout de même, selon l'auteur, à s'accorder sur une définition claire et commune de ce qu'est « l'action sociale ». Réparatrice ou préventive, individuelle ou collective, les acteurs de l'action sociale cherchent à agir sur la société, mais comment ou pourquoi le font-ils ? Décentralisée, partenariale, mais aussi éclatée entre différents niveaux institutionnels, l'action sociale semble être selon lui « un secteur propice pour analyser les conséquences directes et indirectes liées à la montée en puissance des territoires intercommunaux depuis 1999 » (Kerrouche, 2005 : p. 78).

Si la compétence « social » reste marginale au sein du répertoire intercommunal (prioritairement orienté vers l'aménagement de l'espace et le développement économique), rien n'interdit à ces territoires de se doter d'autres compétences. De nombreuses initiatives ont

¹⁵ De nombreux textes ont été lus et travaillés sous un format électronique, sur une liseuse numérique. Pour ces textes, les références renvoient à des « emplacements » (emp.) et non à des pages (p.).

d'ailleurs été prises par certains établissements publics de coopération intercommunale (EPCI) en la matière, puisqu'ils peuvent notamment se voir déléguer une partie de la politique sociale par le département. Néanmoins, la complexité des systèmes de gouvernement locaux et leur montée en puissance ne sont pas sans poser quelques problèmes : concurrence entre collectivités, chevauchement, interventionnisme, doublons, visibilité des uns et invisibilité des autres... bref, l'intercommunalité perturbe, notamment le département, qui désormais s'arrête au seuil des grandes agglomérations et perd en légitimité de manière générale.

L'action sociale reste, à ce jour, majoritairement départementale et communale. Ces échelons parviendront-ils cependant à supporter la hausse d'une charge qui ne cesse d'augmenter depuis des années ? L'intercommunalité trouve ici une première légitimité comptable, selon Kerrouche, accentuée par la malléabilité de ses compétences, la cohérence territoriale et transversale qu'elle peut apporter et la pertinence de sa taille, là où les communes semblent trop petites et les départements trop grands. Si les CIAS sont encore peu nombreux, leur développement pourrait devenir important dans les années à venir. Des exemples d'actions intéressantes sont recensés dans les différents articles et rapports traitant de ce sujet (portage de repas et de médicaments à domicile, maison d'accueil rurale pour personnes âgées, contrats « enfance et temps libres » intercommunaux, opération d'assistance aux enfants en situation d'échec scolaire, points infos famille, Atlas Social...). Reste à savoir si les réformes territoriales en cours peuvent sortir l'action sociale de la sédimentation institutionnelle actuelle.

Laurent Cytermann affirme quant à lui que c'est la grande marge de manœuvre des communes, dont les interventions sociales ne s'inscrivent pas dans une logique de « bloc de compétences », qui explique leur maintien comme échelon légitime de l'action sociale. Les communes peuvent dans ce cadre fournir des services de proximité, ou verser des aides facultatives à leurs administrés, et peuvent craindre de perdre cette capacité d'action avec l'avènement de l'intercommunalité sociale. Cytermann pointe plusieurs paradoxes à ce propos, comme le fait que les acteurs municipaux sont à la fois les plus identifiés (par leurs crèches, leurs CCAS, etc.) et qu'ils ne disposent de compétences que très limitées : « en matière sociale, les communes sont partout sauf dans les lois » (et notamment dans le code général des collectivités territoriales) (Cytermann 2010 p. 42). Leurs interventions relèvent plutôt, pour Cytermann, de « l'action sociale facultative et à géométrie variable ». Selon les municipalités, les communes peuvent s'inscrire dans de multiples partenariats ou rester isolées, conduire un grand nombre d'actions ou limiter leurs interventions à quelques mesures symboliques.

Rémy le Saout et Thomas Frinault interrogent plus en détail les « contraintes d'un changement d'échelle territoriale » dans l'action sociale. Partant du constat que la compétence « social » reste très majoritairement communale alors même qu'il est possible de mener des actions sociales à l'échelon intercommunal depuis 1953 (création des bureaux intercommunaux d'aide sociale, puis création des Centres Intercommunaux d'Action Sociale en 1986), les auteurs observent des logiques participant à ce maintien communal : réformes à destination de l'intercommunalité peu soucieuse des questions sociales, présence affirmée des associations dans les administrations locales, rentabilité politique des services de proximité à l'échelon municipal, « routine institutionnelle »... (*Ibid.* : pp. 118-120), sont autant de facteurs qui participeraient à ce maintien. L'intercommunalisation de l'action sociale pourrait même être synonyme, pour certains acteurs locaux, d'une nouvelle « formalisation », voire d'une « bureaucratisation » de l'action sociale qui induirait une perte d'autonomie et une dépossession qu'ils redoutent (*Ibid.* : p. 122). Les auteurs indiquent cependant certaines caractéristiques, prédisposant au transfert de cette compétence : petites tailles des intercommunalités, incitation des conseils départementaux par la rationalisation budgétaire, évolutions législatives (loi sur la cohésion sociale de 2005)... autant de caractéristiques qui permettront, avec l'intercommunalisation, le passage à cette logique de développement social que j'évoquais précédemment. Pour les auteurs du rapport de l'IGAS, l'implication des élus ainsi que leur collaboration avec des « professionnels de bon niveau » semblent indispensables à l'émergence d'une intercommunalité sociale (IGAS, 2009).

Selon l'AdCF, la principale tension de ce changement d'échelle reste la conjugaison entre les impératifs de proximité et d'efficacité. L'action sociale locale réclame, en effet, un maillage fin auquel la répartition communale correspond assez bien, avec des élus locaux qui peuvent jouer le rôle d'interlocuteur privilégié dans ce domaine. Mais on peut voir aussi dans ce maillage un certain émiettement, qui limite les « moyens nécessaires à la mise en œuvre d'une véritable politique d'action sociale de proximité (et) qui entrave souvent leur capacité à répondre aux attentes des usagers, et cela particulièrement en milieu rural » (AdCF, 2010 : p. 4). Le recours à l'intercommunalité offre alors, selon le rapport, de nouvelles perspectives, de nouveaux moyens humains et financiers mutualisés. Territoire pertinent de l'action sociale, l'intercommunalité répondrait selon Patrick Kanner, alors Président de l'Union Nationale des CCAS, aux exigences de cette action : la proximité, l'équité et la qualité.

La question de l'intercommunalisation de l'action sociale émerge aussi dans une France où l'allongement de la durée de vie, la hausse du taux de natalité et la diversification des situations

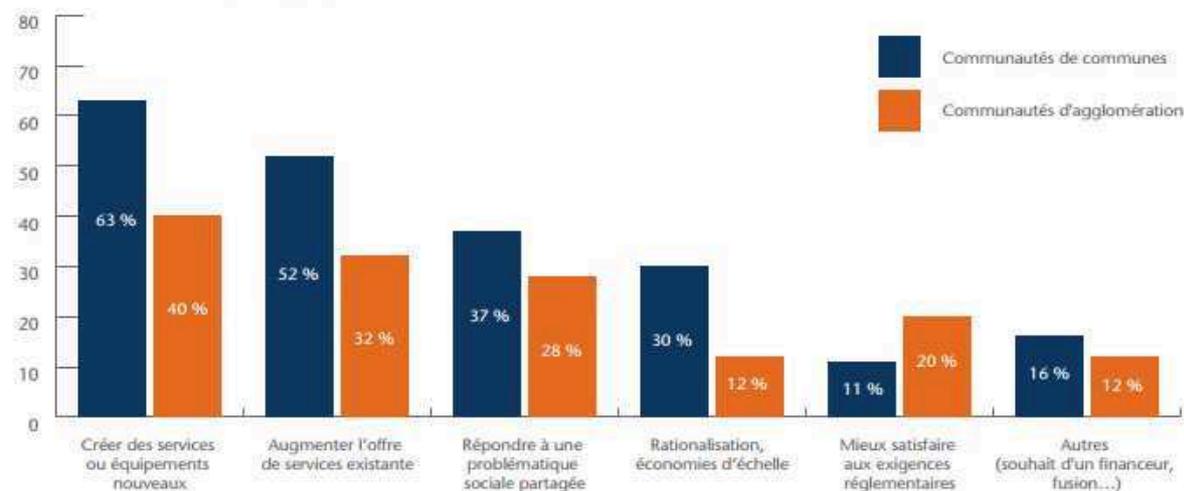
familiales et professionnelles ont bousculé formes et contenus de l'aide sociale locale traditionnelle. Face aux craintes légitimes de complexification, de surcoût et de déceptions, l'étude montre que « les politiques sociales initiées par les communautés se multiplient et offrent de nouvelles opportunités à l'action sociale locale pour répondre aux défis actuels et futurs dans ce domaine » (*Ibid.* : p.5). Les besoins en termes de services et d'accompagnement changent, s'amplifient, et demandent en cela des réponses ambitieuses dont la réflexion actuelle porte notamment sur une « meilleure articulation des politiques sociales au niveau local ». De grands défis s'annoncent selon ce rapport :

- Répondre à l'augmentation des besoins de garde d'enfants, où l'offre insatisfaite demeure encore considérable et génère des espoirs en termes d'emploi, d'attractivité...
- Accompagner le grand âge et prendre en charge la perte d'autonomie, induites par un fort vieillissement de la population et où, ici encore, les enjeux sont de taille : emplois mais aussi dépenses publiques.
- Soutenir les territoires les plus exposés aux risques sociaux, avec des inégalités sociales persistantes et liées à l'origine géographique des personnes, des écarts de revenus croissants et une crise renforçant le sentiment de fragilité.

Ces besoins réclament une réponse sociale territorialisée, bien que multi-niveaux et transversale aux autres champs de l'action publique.

Les CIAS pourraient dans cette optique, devenir les acteurs uniques et identifiés, polyvalents et compétents. Ils devront néanmoins pour cela affronter les difficultés propres au caractère récent de l'intercommunalité, dont les compétences sont encore amenées à évoluer. C'est que l'engagement intercommunal est, selon les territoires, plus ou moins « mature », et les fondements statutaires encore hétérogènes (avec une majorité d'intervention en compétence facultative ou optionnelle). Certains territoires, dotés d'un projet, se contenteront d'une compétence facultative pour fonder juridiquement une action déjà structurée. Pour d'autres, l'absence de schéma, l'inadéquation du périmètre, ou l'absence de projet, ne permettront pas le développement d'une action sociale réelle. On note que les petites communautés (moins de 50 000 habitants) sont davantage concernées, ce qui traduit de réels besoins de mutualisation pour des communes trop petites, qui cherchent prioritairement à « créer des services ou équipements nouveaux », ou à augmenter l'offre de service existante.

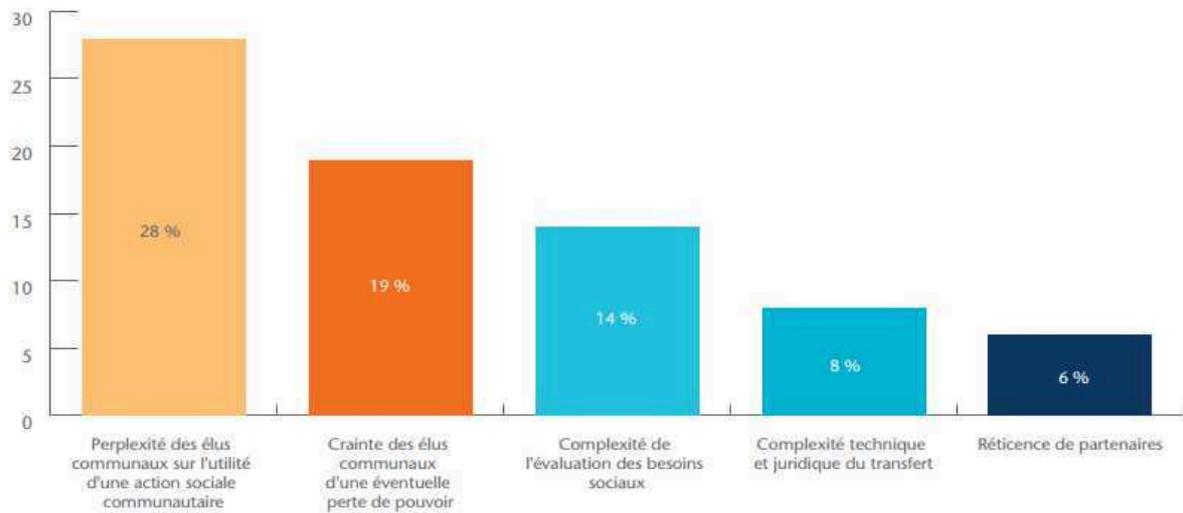
Principales motivations de l'engagement communautaire en matière d'action sociale



Source : AdCF « *L'intercommunalité sociale* » (2010)

L'enquête met également en avant le caractère relativement ancien de l'intervention sociale intercommunale. Aussi, l'acquisition de la compétence formalise parfois ce qui était pratiqué *via* d'autres compétences. L'intercommunalité apparaît pour certains maires, selon l'AdCF, comme le meilleur échelon d'intervention, malgré un manque de recul certain pour évaluer la mise en œuvre de leur compétence. On constate cependant que les transferts partiels empêchent parfois une véritable mutualisation coordonnée. On comprend dans ce contexte, les raisons de la montée en puissance de l'échelon intercommunal dans le domaine social, malgré certaines craintes légitimes : manque de consensus entre élus, risque de perte de pouvoir pour les élus communaux ou tout simplement la « perplexité des élus sur l'utilité d'une action sociale communautaire » (cf. ci-dessous).

Principaux freins à la réalisation d'un transfert de compétence (selon les communautés n'ayant aucune compétence sociale)



Source : AdCF, *L'intercommunalité sociale*, (2010)

Le financement de l'action sociale communautaire est lui aussi source de craintes, et à juste titre puisqu'un accroissement de la pression financière sur les communautés est à prévoir et à ne pas sous-estimer. Une analyse précise des coûts et avantages faisant suite à l'acquisition de la compétence manque à ce titre dans l'enquête (hétérogénéité, apports qualitatifs non quantifiables...). On note simplement que le cofinancement des projets et le partenariat extraterritorial public/privé semblent être les deux principaux enjeux permettant la concrétisation d'une action sociale intercommunale.

Préalablement à sa concrétisation, l'action sociale doit se construire à partir de besoins sociaux identifiés. Or, comme le font remarquer Le Saout et Frinault, « l'évaluation des besoins sociaux et la définition de l'intérêt communautaire de la compétence optionnelle « action sociale » constituent la principale difficulté dans la mise en œuvre ». **Le rapport de 2015 de l'AdCF constate dans les territoires une absence de diagnostic partagé, et notamment d'une analyse des besoins sociaux loin d'être toujours réalisée, particulièrement dans les communes où elle est pourtant sensée être obligatoire** (AdCF, 2015 : p. 13). La logique de projet y est aussi trop peu fréquente. Par-delà le traitement simple de données statistiques, l'analyse des besoins sociaux doit identifier les tendances, les réponses sociales appropriées, les besoins non satisfaits et préconiser certaines mesures pour construire un projet intercommunal. Les mêmes difficultés se rencontrent logiquement dans la définition de l'intérêt

communautaire et du document qui le formalise, tout comme le mode d'organisation, dépendant de la configuration géographique du territoire, des dynamiques sociales préexistantes, des considérations politiques, financières, etc.

Sur ce point, le CIAS apparaît, selon les auteurs des rapports de l'AdCF, comme un « outil de prédilection » (AdCF, 2010. : p. 28). Le cadre juridique stable et adaptable des communautés permet une libre organisation de la représentation des communes et l'EPCI définit le degré d'autonomie juridique et budgétaire, *via* les fonctions qu'il attribue au CIAS. Ce dernier permettrait, enfin, aux communes incapables de répondre à l'obligation de disposer d'un CCAS, de transposer leurs compétences à l'échelon intercommunal. Des fonctions qui devraient en théorie s'articuler pleinement à celles d'un centre social intercommunal, plutôt orientées vers l'animation du territoire (participation, accompagnement de projets collectifs...). Dans les deux cas, l'intercommunalisation permet la clarification dans un domaine où l'enchevêtrement des interventions et des structures est important. La « contractualisation » permet selon les auteurs du rapport de 2010, de « clarifier la gouvernance publique locale, d'adapter les périmètres, d'harmoniser les prestations et d'optimiser les actions avec les acteurs publics ou privés (*Ibid.* : p. 31).

Les rapports proposent aussi un tour d'horizon de l'intercommunalité sociale dans ses aspects concrets et innovants, qui ne se limitent pas aux actions menées en direction des personnes âgées ou des familles. Certaines communautés innovent en la matière pour adapter leurs structures aux problématiques locales (services itinérants, structures évolutives, transport de matériel, etc.). L'offre aux personnes âgées reste, il est vrai, réellement investie par les Communautés (maintien à domicile, hébergement). La problématique du vieillissement étant en effet un enjeu majeur des années à venir, tant en termes d'aide financière que de maintien du lien social ou d'information (régime alimentaire et santé).

L'action sociale intercommunale ne saurait se réduire cependant à ces deux publics traditionnels. D'autres actions visent à assurer la cohésion sociale et la prévention des exclusions telles que les politiques d'équilibre social de l'habitat, la politique de la ville, le développement économique et du cadre de vie, les transports, le soutien à l'emploi (*via* des chantiers d'insertion ou des permanences du service public de l'emploi, des aides au recrutement ou les clauses d'insertion passées dans les marchés publics), etc. Autant d'aides orientées notamment vers les publics en « rupture sociale ». L'action sociale intercommunale peut aussi se limiter au subventionnement d'associations, mais parfois contribuer à

l'organisation de prestations plus complexes (épicerie sociale, transport à la demande, etc.). Des actions de santé et de prévention sont également portées, pour contrer notamment la baisse de la démographie médicale et la répartition très inégale de l'offre de soins.

Dans la période récente, trois textes de loi ont, dans le cadre de la réforme territoriale, eu un impact sur l'intervention sociale de proximité : la loi du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles (MAPTAM), la loi du 16 janvier 2015 relative à la délimitation des régions et la loi du 7 août 2015 sur la nouvelle organisation territoriale de la république (dite « loi NOTRe ») (Avenel, 2017 : p. 364). Avec cette réforme territoriale, les collectivités locales ont été désignées « chef de file » dans différents secteurs : aux Régions l'économie, aux départements la solidarité et aux « blocs communaux » les services de proximité. Le département, dont la question de la suppression a été évoquée dans les débats sur la loi NOTRe, s'est finalement vu confirmer son rôle de chef de file des politiques sociales. La loi MAPTAM a même ajouté à ses compétences le développement social, en complément de l'action sociale (*Ibid.* : p. 365). La loi NOTRe a renforcé le rôle des intercommunalités en levant le seuil minimal de création d'une intercommunalité à 15 000 habitants (au lieu de 5 000) et en obligeant chaque commune à adhérer à un EPCI. Pour Cyprien Avenel, cette réforme produit « une situation d'empilement de structures qui ne semble pas aller dans le sens d'une clarification des responsabilités, notamment sur le plan social » (*Ibid.*, 2017 : p. 368). Par ailleurs, le département se doit désormais de s'impliquer dans la mise en œuvre des solidarités territoriales, à travers notamment l'élaboration d'un « Schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAAS) en coopération avec des communes, des EPCI et des opérateurs privés. Il est intéressant de noter l'importance accordée à l'accessibilité aux droits et aux services dans la politique sociale des départements, et son ouverture à des services privés comme ceux de la Poste (*Ibid.*, : p. 369).

Une multitude d'actions composent l'action sociale intercommunale. Cependant, « peu de communautés parviennent à inscrire leur action sociale au sein d'une réflexion globale autour du développement durable de leur territoire, c'est-à-dire en veillant à un équilibre harmonieux entre l'équité sociale et la préservation de l'environnement ». **L'analyse des besoins nécessite une concertation et une ingénierie sociale trouvant leur sens dans un projet territorial. L'intercommunalité apparaît de plus en plus comme le maillon qui permet de faire le lien entre les deux facteurs clés d'une telle politique : une vision stratégique pour le développement social du territoire et la proximité dans le lien avec les usagers.**

La formalisation juridique, la mutualisation de moyens, tout comme l'investissement dans une logique d'ingénierie et de développement social, sont autant de pistes concrètes pour les intercommunalités rurales comme le Clunisois qui souhaitent s'investir dans le traitement des situations de vulnérabilité sociale subies par certains de leurs habitants. Ces pistes que l'on retrouve fréquemment dans la littérature suffisent-elles cependant pour qu'un territoire, dans le contexte budgétaire contraint que nous avons déjà évoqué, puisse véritablement répondre aux besoins identifiés ou à identifier ? Face aux nouveaux enjeux sociaux qu'ont à relever les territoires, les recettes habituelles suffiront-elles ? Par ailleurs, la diversité des espaces ruraux nécessite d'ajuster le diagnostic et les préconisations au contexte local du territoire clunisois que je propose désormais d'aborder.

1.2 Le Clunisois : portrait d'un territoire rural en mouvement, mais vulnérable

Le Clunisois est l'une de ces campagnes françaises dont l'image est particulièrement en décalage avec la réalité. Raillé pour son immobilisme ou désiré pour son cadre de vie, le milieu rural est bien souvent l'objet d'appréciations tranchées, sans nuance et oubliant ses évolutions récentes. Il s'agit pourtant d'un espace, ou plutôt d'une pluralité d'espaces, dont la diversité ne permet pas l'expression de positions si radicales, qu'elles soient positives ou négatives. L'image d'Epinal de la campagne¹⁶ désertée, à la population agricole et vieillissante, laisse de plus en plus place dans un nombre croissant de territoires, à de nouvelles dynamiques. Le repeuplement des campagnes s'est fait parallèlement au développement des modes de communication et des nouvelles technologies, ce qui n'est pas sans avoir transformé le monde rural et ses valeurs. Les « nouvelles ruralités » (Mora (dir.), 2008), à la fois ouvertes vers l'extérieur et respectueuses de leur environnement, recomposent progressivement les territoires ruraux et génèrent de nouvelles complexités.

La première de ces complexités renvoie à la forte hétérogénéité sociale qu'induit la renaissance rurale, les campagnes étant convoitées par des profils très divers quant à leurs modes de vie et à leurs aspirations. Caroline Hefter (2011) observe trois grands types de rapports au territoire allant de la perte d'autonomie et du refus des dispositifs extra-familiaux des retraités agricoles,

¹⁶ Le terme de « campagnes » est aujourd'hui privilégié pour qualifier les différents espaces composant le monde rural : les petites communes isolées, les territoires sous influences des pôles urbains, les petits pôles disposant de certains biens et services... ce terme, bien que vague, a l'avantage de suggérer la pluralité du monde rural et de ne plus la réduire à une grille de lecture agricole ou « Urbano-centrée » (Blancard et *al.*, 2016 : emp.17).

à l'isolement relationnel de certains ménages, limitant leur intégration à celle proposée par les services publics, en passant par le fort attachement territorial, porteur de sens face aux incertitudes, notamment professionnelles. Cette diversité nouvelle pose la question de la cohésion sociale dans ces territoires en recomposition. En effet comme le souligne Christophe Giraud (2011) :

« Le monde rural ne se caractérise plus par une présence constante et permanente de ses résidents, donc par le lien d'interconnaissance (c'est-à-dire de connaissance personnelle, complète et mutuelle des résidents) qui semblait lier ses habitants (Mendras, 1967). La question du lien et de la cohésion sociale se pose donc de façon centrale dans ces espaces où les solidarités traditionnelles (familiales et voisinage) sont toujours actives mais ne s'étendent pas toujours aux nouveaux résidents qui sont alors plus en demande d'aide et de solidarité venant des politiques publiques » (Giraud, 2011 : p. 4).

Là où des urbains vont chercher dans le monde rural proximité, convivialité et nature, des natifs tenteront plus ou moins de préserver leurs modes de vie (Le Goff, 2012). Il ne faudrait pas, cependant, minimiser les changements connus par ces mêmes natifs. Henri Mendras annonçait déjà la « fin des paysans » dans les années 60 (Mendras, 1984 [1967]) et Emmanuel Le Roy-Ladurie disait dès les années 70 que « les fermiers veulent des réfrigérateurs et non plus des contes de fées » (Le Roy Ladurie, 2012 [1973]). En effet, cette majorité historique que furent les paysans est désormais largement minoritaire, même dans les campagnes. Des cinq millions de paysans dont disposait la France en 1914, il ne resta plus, un siècle plus tard, que 400 000 agriculteurs ayant à nourrir de plus en plus de personnes. Entre les aspirations des « néo-ruraux » et les enjeux qu'affrontent les natifs des campagnes, se dégagent alors de véritables enjeux politiques et sociaux.

Bruno Morin observe cependant la persistance de singularités propres aux campagnes. Selon lui, elles se distinguent des villes notamment dans le rapport qu'entretiennent ses habitants à leurs espaces et aux sentiments d'appartenance qui les lient. Des habitants dont les profils socioéconomiques sont plus mixtes qu'en milieu urbain, puisque les territoires ruraux accueillent aussi bien de jeunes couples actifs avec enfants que de jeunes retraités, des agriculteurs comme des ouvriers, ou des acteurs de la nouvelle économie. C'est aussi un espace où les enjeux politiques ne sont pas les mêmes qu'en milieu urbain. Ces enjeux s'orientent notamment vers l'habitat, où les réhabilitations à mener sont nombreuses et où les logements sociaux manquent encore. L'accueil de la petite enfance et la politique familiale en général

revêtent aussi une importance particulière pour ces territoires cherchant à accueillir de nouveaux habitants. Enfin, les territoires ruraux sont concernés au premier chef par les objectifs de développement durable dont on connaît l'affirmation croissante dans nos politiques publiques (Morin 2011).

S'ajoutent à cela d'autres grandes mutations, dont Yves Jean et Michel Périgord (Jean, Périgord, 2009) retiennent quatre principaux facteurs :

- La complexification des relations villes/campagnes, de plus en plus interdépendantes.
- Le développement d'une économie rurale multifonctionnelle, orientée à la fois vers l'agriculture, l'industrie et, de plus en plus, les services.
- La dissociation croissante entre le lieu d'habitat et le lieu de travail.
- La territorialisation croissante des politiques publiques et des activités, donnant de plus en plus de responsabilités aux collectivités locales et à leurs acteurs dans la gestion et le développement de leur territoire.

Le Clunisois est traversé par ces différentes dynamiques, qui le rendent à la fois attractif et fragile. Son histoire, marquée par la présence de l'abbaye de Cluny, aura fait de ce territoire un véritable carrefour européen de la spiritualité chrétienne au Moyen-Âge. Mais derrière cette apparence, quelle est la réalité concrète du Clunisois ? Cette partie propose de saisir, par un bref portrait statistique, les principales caractéristiques de ce territoire et de le situer dans les grandes mutations que connaissent les campagnes françaises. Je décrirai ensuite rapidement son organisation administrative, notamment au niveau de son intercommunalité et des services sociaux qui concernent plus directement l'objet de l'étude.

1.2.1 Le Clunisois en quelques chiffres

Le Clunisois, se situe dans le sud de la Bourgogne-Franche-Comté, et comptabilisait, en 2014, 13 790 habitants pour les 45 communes¹⁷ qui composent aujourd'hui son périmètre. Sa ville

¹⁷ Le Clunisois compte en réalité aujourd'hui quarante-deux communes puisque quatre municipalités se sont rassemblées au 1^{er} janvier 2017 au sein d'une même « Commune nouvelle ». Les statistiques ne prenant pas encore les évolutions récentes qu'a connu le territoire en 2017 avec cette fusion et l'arrivée de neuf nouvelles autres communes au sein de l'intercommunalité, j'ai agrégé les données lorsque cela m'était possible pour fournir une

centre, Cluny, compte à elle seule 4 775 habitants. Le Clunisois est situé au sein de la région Bourgogne-Franche-Comté, du département de Saône-et-Loire et du Pôle d'équilibre rural (PETR) « Mâconnais Sud Bourgogne ».

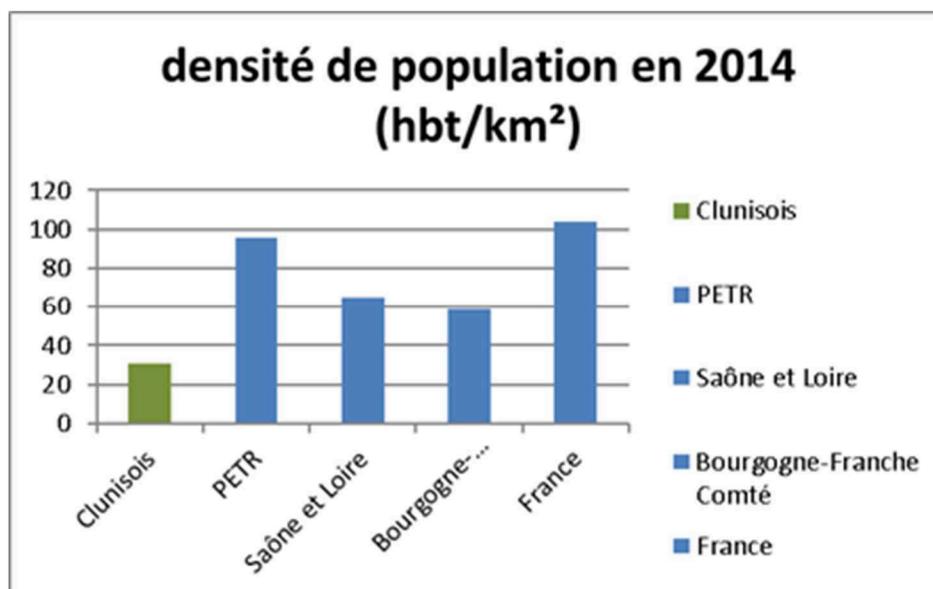
La carte du territoire Clunisois (01.01.2017)



Source : enclunisois.com. Conception Alexandre Mazuir

Du point de vue de sa démographie, le Clunisois est clairement un territoire rural, du fait d'abord de sa faible densité de population. Avec une densité moyenne de 31 habitants/km² en 2014, le Clunisois se classe très largement parmi les territoires les moins denses, en population, de France (104.2 hbts/km² en moyenne), de Bourgogne-Franche-Comté (BFC) (59 hbts/km²) et de Saône-et-Loire (SL) (64.8hbts/km²). Parmi les six intercommunalités environnantes du périmètre du Pôle d'équilibre territorial (PETR) Mâconnais Sud Bourgogne, seule la Communauté de Communes de Matour et sa Région avait en 2014 une densité de population inférieure à celle du Clunisois (26,2hbts/km²).

analyse la plus actuelle possible. A d'autres moments, j'ai été contraint d'utiliser les données de la CCC 2014, sans que cela n'affecte véritablement l'analyse à mon sens.



Source INSEE

Cette faible densité de population s'explique par l'importante superficie du territoire clunisois. Avec ses 449 km², le Clunisois est de loin le territoire le plus étendu du PETR, la CAMVAL n'arrivant en seconde position avec 227km². La présence de la Ville de Cluny dont la densité est de 201 hbt/km² relève la densité moyenne du territoire, mais les autres communes du Clunisois sont beaucoup plus rurales. Seules trois communes dépassent les 500 habitants tout en ayant moins de 900 habitants, quatorze communes ont entre 200 et 400 habitants et vingt-six communes, soit plus de la moitié des communes du territoire, ont moins de 200 habitants. Cet écart entre la ville centre et ses communes se confirment logiquement du point de vue des densités, puisque seules sept autres communes ont une densité supérieure à la moyenne du territoire (31hbt/km²), déjà très basse. Pour les trente-sept autres communes, la densité varie entre 29 et 7 hbt/km². **Cette faible densité de population, mais aussi l'étendue du territoire et le décentrement géographique de la ville de Cluny où sont concentrés la très grande majorité des services, sont autant d'éléments qui peuvent laisser croire que des habitants du Clunisois peuvent souffrir d'un certain isolement social et que leur accès aux services est limité.**

Vue satellite de la Commune de Saint-Martin-de-Salencey (6 hbts/km²)



Source : Google Maps

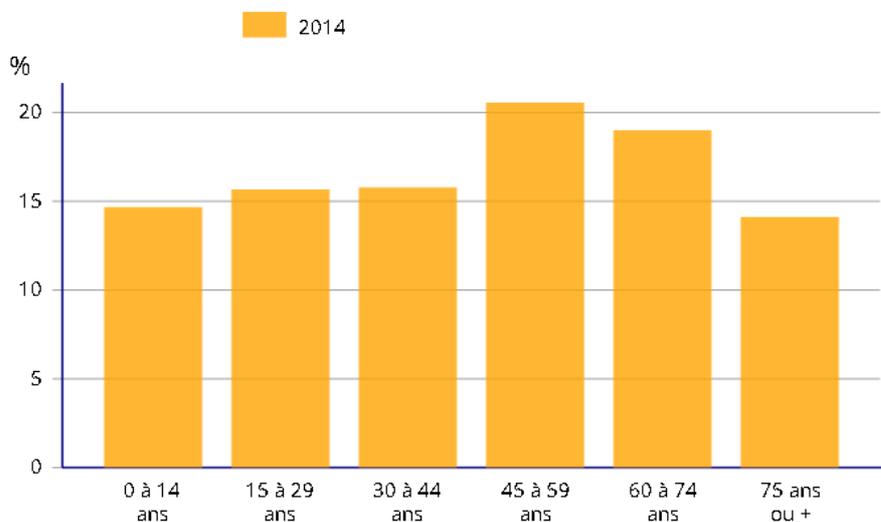
Le Clunisois affiche une autre tendance fréquemment observée dans les territoires ruraux qui est le vieillissement de sa population. Sur ce territoire, la variation de population due au solde naturel entre 2009 et 2014 est assez fortement négative (-0.6%), au regard de la moyenne française (+0.4%), de BFC (+0.1), et même de S&L (-0.1%). Au sein du PETR, le taux clunisois est le plus faible¹⁸, là où la CAMVAL est par, exemple, à +0.4%. Selon les chiffres plus récents, cette tendance se poursuit en Clunisois puisqu'en 2016, ce territoire enregistre 100 naissances domiciliées pour 221 décès.

Si l'on compare les répartitions par grandes tranches d'âges, le Clunisois dispose en proportions de moins de jeunes et de plus de personnes âgées que la Saône-et-Loire, la Région Bourgogne-Franche-Comté ou la France. Si l'on compare par exemple avec la moyenne nationale (graphiques ci-dessous), les différences sont flagrantes, avec un territoire clunisois stagnant autour de 15% pour ses populations les plus jeunes (0 à 44 ans), là où la France approche des 20%, et inversement pour les populations les plus âgées (60 -75 ans et +) puisque le Clunisois en compte entre 15 et 20% selon les âges, là où ils sont plutôt entre 10 et 15% sur le territoire national.

¹⁸ L'importance de ce chiffre s'explique probablement en partie par la présence de plusieurs services d'accueil des personnes âgées sur le territoire clunisois. Si le clivage rural/urbain joue certainement sur le vieillissement de la population et la présence de jeunes couples, il ne suffit pas à expliquer les variations du solde naturel. Par exemple, le territoire de Matour et sa Région, très rural, dispose d'un solde positif de +0.4%.

Statistiques clunisoises

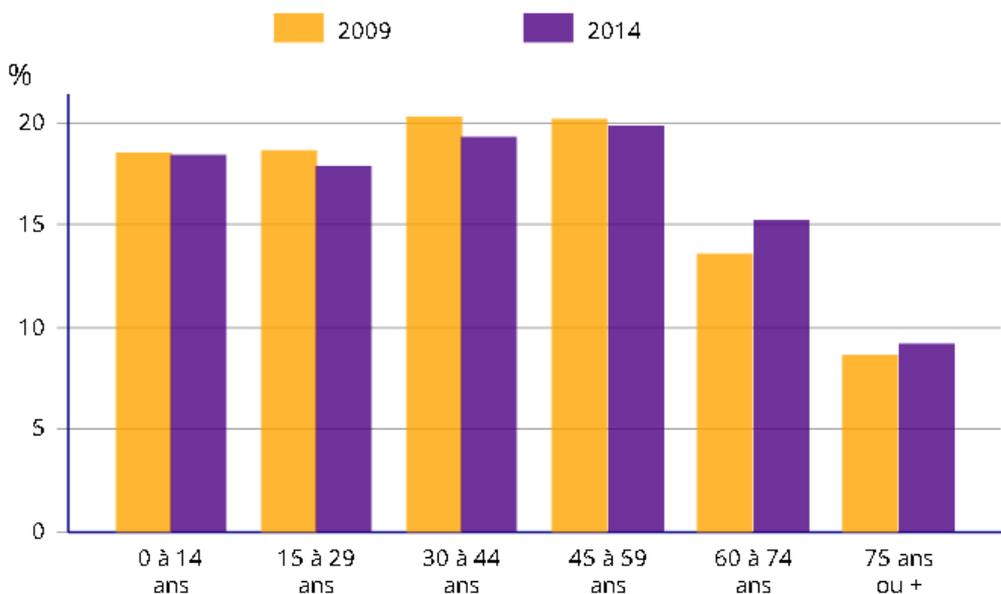
POP G2 - Population par grandes tranches d'âges



Sources : Insee, RP2009 (géographie au 01/01/2011) et RP2014 (géographie au 01/01/2016) exploitations principales.

Statistiques nationales

POP G2 - Population par grandes tranches d'âges



Sources : Insee, RP2009 (géographie au 01/01/2011) et RP2014 (géographie au 01/01/2016) exploitations principales.

Pour notre objet d'étude, **le vieillissement de la population est un phénomène à prendre en compte, car il constitue l'une des sources importantes des problèmes d'isolement en milieu rural.** Les personnes âgées en effet, si elles ne disposent pas d'un entourage à proximité, d'une capacité de se déplacer et même de vivre en autonomie quotidiennement, peuvent s'exposer à différents risques sociaux, psychiques ou physiques sur lesquels les pouvoirs publics doivent rester vigilants. La Communauté de Communes du Clunisois mène d'ailleurs une politique œuvrant dans ce sens, avec par exemple le soutien financier qu'elle accorde à son Comité Local d'Information et de Coordination (CLIC) ou encore son service de transport à la demande. De même, nous avons vu que la quasi-totalité des actions des CCAS des villages clunisois se concentrent sur ce public.

Le Clunisois parvient néanmoins à compenser son solde naturel négatif par une bonne attractivité démographique, se traduisant par une variation positive du solde apparent des entrées et des sorties (+0.8%). Ce taux est nettement supérieur à ceux de BFC (-0.1%), et de S&L (+0.1%). C'est aussi le meilleur taux du PETR, à égalité avec la CC du Mâconnais-Beaujolais, là où d'autres territoires perdent plus d'habitants qu'ils n'en gagnent, tels que Matour et sa Région (-0.3%) ou la CAMVAL (-0.2%).

Comment expliquer d'ailleurs l'attrait des campagnes pour les citadins, si ce n'est par leurs atouts propres ? Si la hausse démographique de certains territoires ruraux peut s'expliquer par la baisse de la mortalité et la hausse de la fécondité, elle s'explique plutôt en général par l'arrivée de nouveaux habitants prêtant à ces espaces des fonctions principalement résidentielles, là où l'espace urbain attire d'un point de vue plutôt professionnel. S'en suit un repeuplement qui a des effets sur l'emploi rural, où progressent les activités de services et le tourisme. Un repeuplement qui contribue à la recomposition sociale des territoires ruraux, leurs nouveaux habitants pouvant aussi bien être des retraités ou de jeunes actifs en recherche d'une meilleure qualité de vie, que des personnes vulnérables, marginalisés par les évolutions urbaines. Certains sont alors captifs du milieu rural (salariés de l'industrie, petits producteurs...) quand d'autres ont un pied dans la ville et un pied dans la campagne. Cette diversité peut être intéressante à prendre en compte dans l'étude, car l'arrivée de populations nouvelles sur un territoire peut être l'un des moteurs de son dynamisme et une ressource, par exemple, pour l'intervention sociale locale.

Le Clunisois est aussi un territoire rural du fait de la part importante de l'agriculture dans son économie locale. Avec une part de 15.7%, le Clunisois est bien plus agricole que la moyenne

des territoires français (6%), de BFC (10.4%) et de S&L (12.7%). Dans son environnement plus proche, le Clunisois fait partie des territoires agricoles du PETR mais la part de l'agriculture dans son économie reste moins forte que sur les territoires de Matour et sa Région (33%) ou du Mâconnais-Charollais (24.8%).

En effet, l'une des particularités du Clunisois est d'être un territoire très varié économiquement, puisqu'il comprend une forte part d'agriculture, mais aussi une part importante de services et d'industrie. Avec 8% d'établissement industriels actifs, l'économie du Clunisois est plus industrialisée proportionnellement que celles de la France, de la BFC, de la S&L et de l'ensemble des communes du PETR. Néanmoins, il est vrai que, comme la plupart des territoires ruraux, la part des services et notamment du commerce est moins importante dans le Clunisois (52.4%), qu'en France (64.8%), en BFC (58.4%), ou en S&L (57.7%). Au sein du PETR, on note d'ailleurs que plus un territoire est rural, plus la part des services dans son économie locale est faible (64% dans la CA du Mâconnais Val de Saône, 39.2% dans la CC de Matour et sa Région). Le profil économique du Clunisois est intéressant à plusieurs titres pour cette étude, puisque l'on sait que les agriculteurs font partie de ces publics parfois en grande souffrance sociale que l'intervention sociale a du mal à capter et que les emplois d'ouvriers sont aujourd'hui des emplois fragiles.

Les statistiques relatives au logement montrent également les spécificités dont dispose le Clunisois, du fait de sa ruralité. En effet, la part des résidences principales (70.3%) y est nettement plus faible qu'en France (82.7%), qu'en BFC (82.9%) ou qu'en S&L (82.5%). Même au sein du PETR, seule la CC de Matour et sa Région dispose de moins de résidence principale avec 67.2%. Symétriquement, la part des résidences secondaires est nettement supérieure en Clunisois (19.8%) qu'en France (9.4%), en BFC (7.6%), en S&L (7.5%) ou dans les autres territoires du PETR (taux égal à celui de Matour et sa Région, et bien supérieur à ceux des autres territoires, variant entre 3 et 15%). Ces données me semblent intéressantes, car elles montrent une certaine attractivité, mais posent aussi d'autres problèmes du point de vue du lien social (30% des résidences étant partiellement occupées dans l'année) et de la gentrification induite (les résidences secondaires n'étant pas accessibles aux jeunes du territoire cherchant à se loger soit pour des raisons de taille du parc immobilier disponible, soit pour des raisons de coûts du foncier et de l'immobilier dues à l'attractivité du territoire). Cette tendance est d'ailleurs confirmée par le taux de logement vacants en Clunisois (9.8%) supérieur aux taux de France (7.9%) et de BFC (9.5%), mais légèrement inférieur aux taux de S&L (10%), et surtout des territoires les moins attractifs du PETR (CC Matour et sa région, CC du Tournugeois et CC

Mâconnais-Charollais), à l'exception de la CA du Mâconnais Val de Saône, qui n'est pas attractive du point de vue des populations, mais dispose du fait de son caractère urbain, d'une faible part de logement vacants (8.8%).

Concernant le logement, il est aussi intéressant de noter une part importante des ménages propriétaires de leur résidence principale en Clunisois (66.5%). Cette part est plus importante qu'en France (57.6%), en BFC (62.9%) et en S&L (63.4%). Au sein du PETR, le Clunisois se situe dans la moyenne mais on retrouve la confirmation d'un fort clivage ville/campagnes sur ce sujet puisque la CAMVAL ne dispose que de 50% de propriétaires, comparativement aux autres territoires dont les taux varient entre 63% (Tournugeois) et 76% (Matour et sa Région). Cette forte part des propriétaires a des aspects positifs et des aspects négatifs. L'aspect positif de la propriété est qu'il constitue une stabilité résidentielle, et à terme une sécurité financière. Mais il peut être aussi source d'immobilisme dans un contexte où les carrières professionnelles réclament une forte mobilité physique et sociale et à ce titre, cette donnée me semble intéressante pour cette étude.

Concernant les revenus, le Clunisois dispose d'une proportion de ménages fiscaux imposés moins importante qu'au niveau national (57.3% contre 58.1%), et égale au niveau régional, ce qui contraste avec l'image d'un territoire privilégié socialement qui lui est souvent attaché dans les représentations locales. De la même façon, la médiane du revenu annuel disponible est plus basse en Clunisois qu'au niveau national (20 185€ contre 20 369€). Néanmoins, le Clunisois semble plus favorisé lorsque l'on observe la part des ménages imposés en S&L (54.8%) ainsi que la médiane départementale du revenu disponible (19 589€). Au sein du PETR, concernant la part des ménages imposés, le Clunisois occupe une position intermédiaire, supérieure aux territoires de Matour et sa Région (48.7%) et du Tournugeois (53%), mais inférieure aux trois autres territoires, variant entre 59.7% et 62.7% de ménages imposés. Le classement des territoires du PETR selon la médiane du revenu disponible est identique, le Clunisois se situant entre la plus basse médiane de Matour et sa Région (19 395€) et la médiane la plus haute de la CC du Mâconnais-Beaujolais (21 277€).

L'analyse des taux de pauvreté positionne le Clunisois (11.8%) plutôt favorablement, comparativement aux territoires national (14.2%), régional et départemental (13.1%). Au sein du PETR, le Clunisois est encore une fois en position intermédiaire, le plus fort taux de pauvreté étant celui du Tournugeois (14.2%) et le plus faible celui du Mâconnais-Beaujolais (8%).

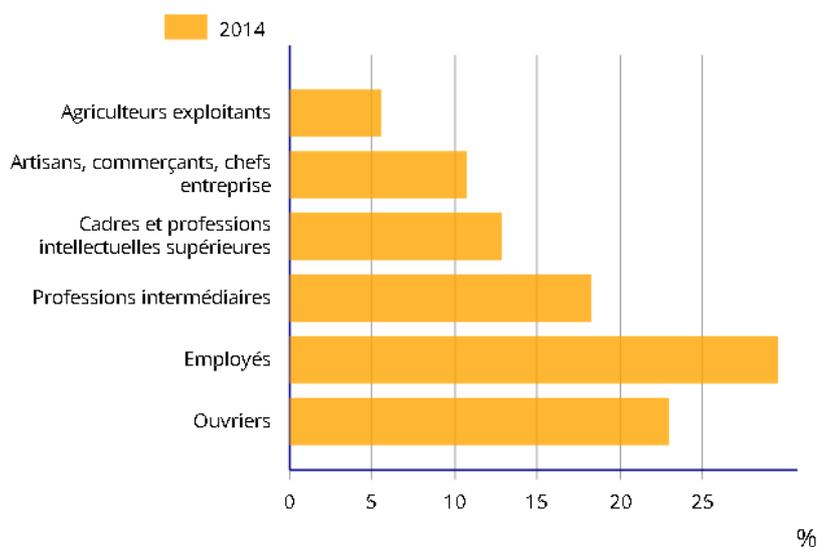
Le Clunisois confirme, du point de vue des catégories socioprofessionnelles, les tendances du milieu rural, à savoir une proportion plus importante qu'ailleurs d'agriculteurs exploitants (2.2% contre 0.8% en France) et une forte proportion de retraités (37.2% contre 25.9% en France). A noter également sur ce territoire, une part plus faible des cadres et professions intellectuelles supérieures (6.6% contre 8.6% en France) et des professions intermédiaires (10.2% contre 13.8% en France). Les parts d'ouvriers et d'employés sont elles aussi moins importantes qu'au niveau national d'environ 3% dans les deux cas, bien qu'il s'agisse des deux catégories socioprofessionnelles actives les plus importantes sur ce territoire.

POP T5 - Population de 15 ans ou plus selon la catégorie socioprofessionnelle (CC du Clunisois, source INSEE)

2014	%	
Ensemble	10 333	100,0
<i>Agriculteurs exploitants</i>	229	2,2
<i>Artisans, commerçants, chefs entreprise</i>	472	4,6
<i>Cadres et professions intellectuelles supérieures</i>	680	6,6
<i>Professions intermédiaires</i>	1 052	10,2
<i>Employés</i>	1 365	13,2
<i>Ouvriers</i>	1 094	10,6
<i>Retraités</i>	3 845	37,2
<i>Autres personnes sans activité professionnelle</i>	1 597	15,5

Néanmoins, il est utile de préciser qu'au niveau des emplois du territoire, la proportion d'emplois d'employés et d'ouvriers reste largement majoritaire.

EMP G3 - Emplois par catégorie socioprofessionnelle



Sources : Insee, RP2009 (géographie au 01/01/2011) et RP2014 (géographie au 01/01/2016) lieu de travail exploitations complémentaires.

Cette distinction est importante pour cette enquête, car on sait que ces emplois, majoritairement occupés par les catégories populaires, sont parmi les plus vulnérables économiquement. Les emplois d'ouvriers sont particulièrement exposés aux risques de destruction, comme ce fut le cas sur le territoire en 2013 où une centaine d'emplois a été supprimée au sein de l'usine OXXO. Les postes d'employés, quant à eux, sont exposés à différentes formes de précarité (temps partiel, contrats courts, faible revenus...). **Cette structuration de l'économie locale est constitutive d'une forme de vulnérabilité économique et sociale des territoires ruraux.** Laurent Davezies a montré, dans son analyse de la crise de 2008, que les grandes villes avaient mieux résisté à cette crise que le reste du pays :

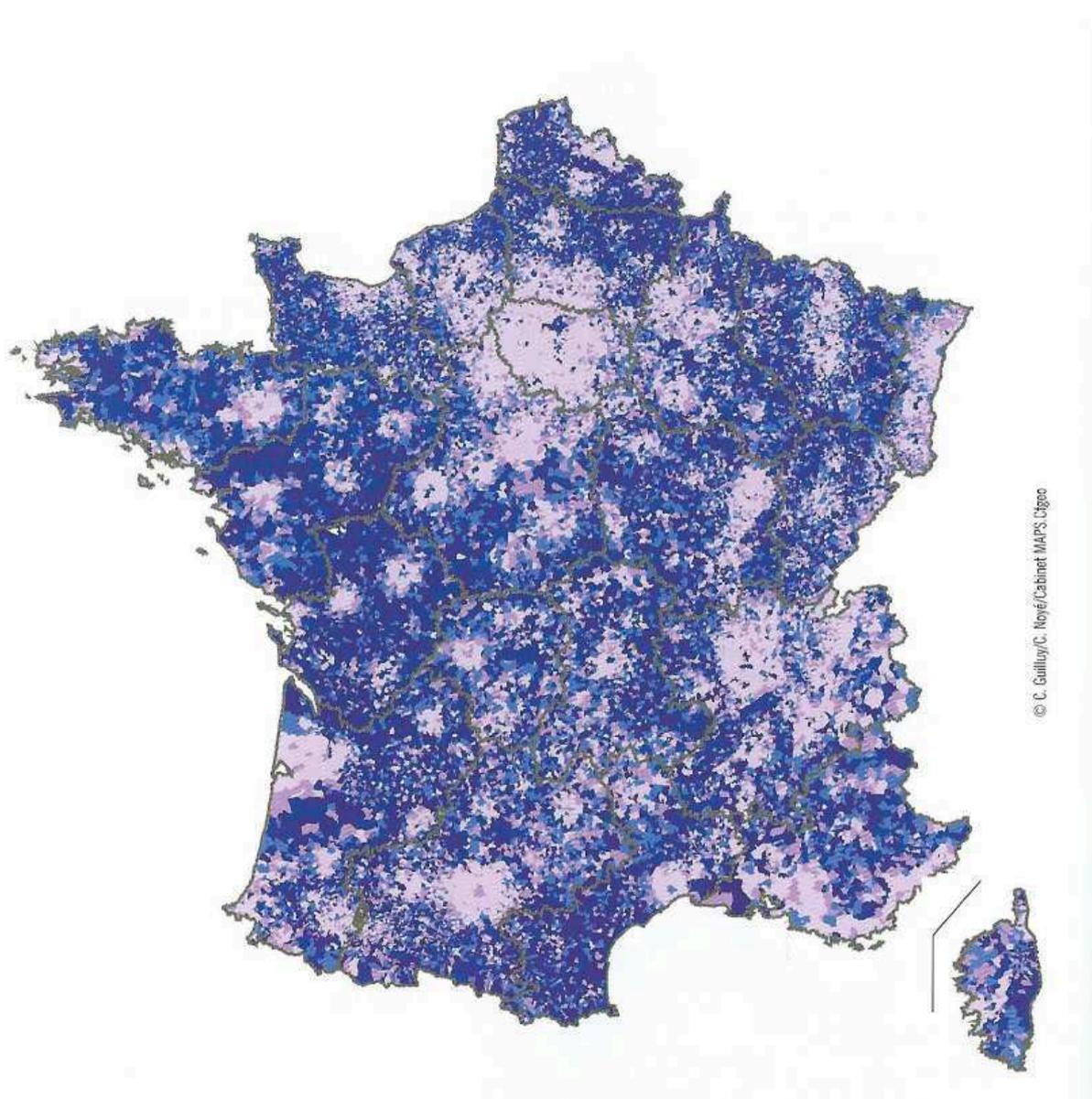
« La modestie du choc de 2008-2009 s'explique par le fait que les activités productives modernes, notamment dans le secteur du tertiaire supérieur (y compris la banque), n'ont pas subi le même contrecoup que les autres secteurs. L'emploi salarié du « tertiaire marchand », globalement moins affecté, y est plus présent et s'y est encore mieux comporté que dans le reste du pays. On note également que l'emploi non salarié « moderne », très urbain, s'y est fortement développé : dans les secteurs comme la programmation et le conseil en informatique, le conseil de gestion, les sociétés de holding, l'emploi a continué de progresser durant les deux années de crise » (Davezies, 2012 : p. 30).

Ce type de constat amène donc à relativiser les idées selon lesquelles la distinction entre le rural et l'urbain serait caduque.

Mais le phénomène majeur à l'origine de cette mutation des territoires ruraux reste probablement l'urbanisation croissante que connaît notre pays, comme le reste du monde. En effet, depuis 2007, la population mondiale est majoritairement urbaine. Cette urbanisation a engendré à la fois un véritable défi foncier puisque de plus en plus de terres fertiles sont sacrifiées à cette urbanisation, et une hausse des rapports entre les villes et les campagnes, au point que pour certains auteurs, la distinction entre le rural et l'urbain serait devenue obsolète (Guibet M., Yves J. (dir.) : 2011). On retrouve dans la littérature différentes interprétations de ce phénomène. Pour certains, il se caractérise d'abord par une forte dynamique résidentielle permise par le développement de l'automobile, du train et du tramway, qui a élargi l'horizon des classes moyennes souhaitant désormais accéder à la propriété, à la maison individuelle et à une qualité de vie qu'ils pensent trouver hors de la ville (*Ibid.* : emp. 1566). Ces auteurs reconnaissent que ce développement périurbain a largement échappé à la planification sociale et a engendré certains « problèmes » (pendularité, mutations paysagères brutales...). Pour autant, il ne faudrait pas négliger les conséquences positives de ce développement urbain pour les territoires concernés, notamment en matière d'emplois. En effet, se développerait par ces territoires un véritable polycentrisme, visible à travers le déploiement de parcs d'activités, de centres commerciaux ou de technopôles.

Une interprétation moins optimiste du phénomène, qui ne s'y oppose pas pour autant, voit d'abord dans l'étalement urbain une forme de relégation des classes populaires, fuyant les agglomérations et leurs coûts de la vie, notamment en matière foncière. Le géographe Christophe Guilluy n'hésite d'ailleurs pas à qualifier cette France rurale et périurbaine de « France périphérique » qui, malgré la création de richesse en France, la hausse des bénéfices des grandes entreprises et la multiplication des cadres supérieurs dans la population active, reste à l'écart des métropoles et reléguée dans des espaces qui stagnent ou déclinent (Guilluy 2014 : emp. 22). Cette France, nous écrit Guilluy, est principalement composée de classes populaires, invisibilisées et oubliées, cumulant les fragilités sociales et économiques : « *L'élaboration d'une nouvelle géographie sociale rend visible deux Frances : une « France périphérique », fragile et populaire et une « France des métropoles », intégrée à l'économie-monde* » (*Ibid.*, : emp. 91).

La « France périphérique » selon Guilluy : en bleues, les communes fragiles socialement



Cette carte de la France périphérique a été construite par Guilluy à partir d'un indicateur de fragilité sociale, composé lui-même de sept indicateurs « en stocks » (part des ouvriers et employés dans la population active, temps partiel, emplois précaires, chômeurs, propriétaires occupant précaires, revenus), et d'un indicateur « dynamique » (évolution de la part des ouvriers-employés entre 1999 et 2010). Se dessine alors une France « dualisée » entre ses agglomérations et le reste de son espace. Selon cette analyse, 70% des communes françaises relèvent de la catégorie « populaire/fragile » et représentent 64% de la population française (*Ibid.*, : emp. 255). Guilluy y voit un véritable processus d'exclusion des classes populaires des

lieux où se produit la richesse, notamment en raison d'un développement de l'emploi très qualifié dans les métropoles qui induit, de fait, « une raréfaction de l'offre de logement destinés aux catégories modestes et moyennes désormais contraintes d'habiter dans des espaces toujours plus éloignés, en zone périurbaine ou rurale » (*Ibid.*, : emp. 374). Cette analyse montre également que, contrairement aux banlieues urbaines qui symbolisent souvent les problématiques d'exclusion en France dans les médias comme dans la littérature scientifique, ces territoires périphériques ne bénéficient pas du dynamisme des agglomérations, de leur marché de l'emploi et de la formation, ainsi que des infrastructures publiques qui permettent encore, pour certains, une mobilité sociale et résidentielle (*Ibid.*, : emp. 426).

Le Clunisois, avec ses faibles proportions de cadres, de professions intellectuelles supérieures et de professions intermédiaires d'une part, sa faible part d'emplois tertiaires, a fortiori d'emplois tertiaires « modernes » (indépendant des emplois industriels¹⁹) et sa majorité de postes d'employés et d'ouvriers d'autre part, s'il n'est pas un territoire défavorisé, n'en reste pas moins fragile. Cette configuration est d'autant plus inquiétante que, comme le rappelle Davezies, « les conditions du redressement (productif), fondé sur les zones d'emploi les plus performantes, impliquent un creusement des disparités territoriales » (*Ibid.*, p. 105). Une disparité qui s'observe également dans les différences d'attractivité économique entre les territoires. A titre d'exemple, dans le Clunisois, la zone d'activités économique intercommunale créée il y a dix ans n'a trouvé pour le moment aucun preneur et la seconde zone, dont l'achèvement fut relativement long, a vu trois de ses quatre activités faillir.

Dans ce domaine, le Clunisois se distingue par un taux particulièrement bas de l'activité des 15 à 64 ans (69,6%). C'est un taux bien plus faible qu'aux niveaux national (73.5%), régional (73.6%) et départemental (73.8%). C'est aussi le taux le plus faible du PETR, loin derrière le Tournugeois (75.4%) et jusqu'au Mâconnais-charollais (80.2%). Pour autant, ce faible taux d'activité s'explique sans doute par la forte proportion d'étudiants dans le Clunisois où existe une offre scolaire allant de l'école maternelle aux études supérieures avec la présence de l'Ecole Nationale des Arts et Métiers, mais aussi de classes préparatoires aux grandes écoles et de BTS.

¹⁹ Jacques Sapir rappelle que ces emplois tertiaires dépendent étroitement des emplois industriels, au point que l'on compte pour une destruction d'emploi industriel la destruction de trois emplois tertiaires (Sapir, 2011). On observe ici encore à quel point un territoire rural comme le Clunisois pourrait être affecté par une crise touchant la plus importante de ses trois usines.

De fait, le taux de chômage clunisois est moins élevé en 2016 (9.7%) qu'aux niveaux national (14%), régional (12.7%) et départemental (12.6%). Au sein du PETR, la position du Clunisois est encore intermédiaire, mais plus proche du taux le plus faible du Mâconnais-Charollais (7.4%) que du fort taux du Tournugeois (15.3%). Cependant, le territoire souffre comme la plupart des territoires ruraux d'un éloignement des centres de formation qui rend difficile, surtout pour les habitants les moins mobiles, l'accès à des qualifications professionnelles.

Le Clunisois est lui aussi concerné par un phénomène, jusque-là peu visible, qui a commencé à attirer l'attention des chercheurs et des responsables politiques : celui de la pauvreté en milieu rural.

A la fin des années 2000 en effet, sont publiés plusieurs rapports sur cette thématique par les instances nationales et européennes (2008, Rapport de la commission européenne *Pauvreté et exclusion dans les zones rurales* ; 2009, Rapport de l'IGAS), pointant ce phénomène jusqu'alors peu considéré et peu visible. La pauvreté des agriculteurs, par exemple, est souvent difficile à évaluer du fait de leur capacité à intégrer une baisse de leur niveau de vie. On dit d'ailleurs qu'ils vivent pauvres et meurent riches, du fait de l'investissement de l'essentiel de leurs ressources dans du patrimoine destiné à faire vivre leurs exploitations. **Guibet et Yves pensent que la pauvreté en milieu rural pose un double défi. Un défi pour la connaissance d'abord, ce phénomène étant encore peu connu dans ses dimensions sociales et spatiales (Guibet M., Yves J. (dir.) : 2011). Un défi d'action ensuite, la pauvreté nécessitant du fait de sa multi-dimensionnalisé l'articulation de multiples échelons.** C'est précisément ce double défi que propose d'aborder cette recherche, pour répondre tout autant à des objectifs heuristiques qu'aux besoins pratiques de la Communauté de Communes du Clunisois. Ce défi social ne doit cependant pas nous faire oublier les autres défis auxquels les territoires ruraux sont confrontés et qui lui sont directement liés : le défi économique posé par la prépondérance du modèle urbain, dans un contexte de mondialisation où les métropoles concentrent l'essentiel de la production des richesses ; le défi alimentaire et environnemental, concernant particulièrement les agriculteurs ces derniers ayant à gérer une double mission, quelque peu contradictoire, pour à la fois continuer de nourrir la planète tout en la préservant. Cette diversité d'enjeux s'observe notamment dans les responsabilités croissantes qui incombent aux intercommunalités rurales en général, et à la Communauté de Communes du Clunisois en particulier.

Les années 70 sont les années où apparaissent les premiers signes de la crise économique, auxquels l'Etat répond par des plans d'aménagement ruraux et le renforcement du rôle de la Région (loi Marcellin de 1972). C'est dans ce contexte que naît le concept de développement rural, à partir d'initiatives prises dans des espaces marginaux par des acteurs individuels ou collectifs tels que les foyers ruraux ou la jeunesse agricole catholique. Ces acteurs prennent en compte les ressources du territoire pour y développer des projets mettant en synergie des acteurs publics et privés, animés par des valeurs de solidarité. Ces projets globaux peuvent tout aussi bien concerner la politique économique, sociale ou culturelle et s'appuient souvent sur des partenariats multiples et la participation du plus grand nombre. Ce soutien politique au développement des territoires ruraux ne se limite cependant pas à l'Hexagone. L'Europe œuvre, et cela depuis l'institution de la politique agricole commune en 1962, à la protection et au développement des territoires ruraux. Spécifiquement créée à son origine pour moderniser l'agriculture et permettre l'autosuffisance alimentaire de l'espace économique européen, la politique européenne a pris avec l'entrée du Royaume Uni en 1973 une acception plus large, orientée vers le soutien au développement rural. Cette politique a cherché à répondre à des besoins diversifiés dans les territoires ruraux. Les objectifs visent alors tour à tour l'économie, par le soutien à des activités touristiques ou artisanales, la démographie, pour que les territoires gardent leurs populations, l'environnement, avec le soutien à une agriculture durable et à la préservation du patrimoine, etc. Ce soutien passe alors le plus souvent par le cofinancement de projets portés par des acteurs locaux, aujourd'hui à travers des fonds comme le FEADER (fonds européen agricole pour le développement rural). Ainsi on ne peut limiter les dynamiques actuelles des espaces ruraux aux mutations que connaît son agriculture (développement des complexes agroalimentaires mais aussi des filières courtes). Les politiques de développement qui y sont menées au niveau des services et des équipements publics, destinés à renforcer l'attractivité des territoires ruraux, se font en lien étroit avec le milieu urbain. Pourtant, on peut considérer que les territoires ruraux connaissent des spécificités et leurs propres enjeux.

1.2.2 Le Clunisois, une intercommunalité aux responsabilités croissantes

A partir des années 1990, l'intercommunalité s'affirme de plus en plus comme le périmètre pertinent du développement rural. C'est à cette période que naît le district clunisois, en 1992. Plusieurs lois contribuent à cette affirmation. La loi du 06/02/1992 sur l'administration territoriale de la république, puis la loi du 12/07/1999 sur le renforcement de la coopération

intercommunale, à l'origine de la création des communautés de communes, dans lesquelles vivent vingt-six millions d'habitants. La loi du 23 février 2005, relative au développement des territoires ruraux, vise à conforter le développement économique de ces territoires, leur garantir l'accessibilité des services et la préservation de leur environnement. Plus récemment, la loi NOTRe (Nouvelle Organisation Territoriale de la République) incite en 2014 des intercommunalités à fusionner et renforce leur légitimité dans certains domaines, notamment liés aux services de proximité. C'est dans ce contexte de profondes transformations institutionnelles et organisationnelle que s'inscrit donc cette étude.

L'action de la Communauté de Communes du Clunisois s'organise autour de « compétences » obligatoires, telles que l'aménagement de l'espace et le développement économique. Les compétences optionnelles et complémentaires rendent compte des orientations politiques qui ont pu être prises au cours du temps par les acteurs du territoire. On y observe par exemple un fort volontarisme sur les questions de protection de l'environnement (Natura 2000, Charte Forestière, animation de la démarche « territoires à énergies positives » ...) et de l'enfance/jeunesse (multi-accueil, centre de loisirs, club jeunes, etc.).

Il est important de noter que les élus de la Communauté de Communes du Clunisois ont fait le choix d'assumer la compétence « action sociale d'intérêt communautaire ». L'intérêt communautaire se définit comme le « moyen, pour certaines compétences énumérées par la loi, de laisser au niveau communal des compétences de proximité et de transférer à l'EPCI les missions, qui par leur coût, leur technicité, leur ampleur ou leur caractère structurant, s'inscrivent dans une logique intercommunale (mutualisation des moyens, réalisation d'économies d'échelle et élaboration d'un projet de développement sur des périmètres pertinents) »²⁰. Ainsi, l'action sociale de la Communauté de Communes du Clunisois ne s'oriente que dans des domaines très précis, à savoir, selon les statuts de l'EPCI :

- Les équipements et structures suivantes : halte-garderie, multi- accueil, relais assistantes maternelles et location de matériels de puériculture.

²⁰ <https://www.collectivites-locales.gouv.fr/notion-dinteret-communautaire-guide-2006>, consulté le 08.05.2018

- Le paiement du contingent d'aide sociale pour les seules communes dont la participation aux dépenses d'aide sociale du département au titre de 1999 était acquittée par un établissement public de coopération intercommunal.
- L'accueil, l'accompagnement des demandeurs d'emploi du territoire communautaire.
- Le fonctionnement de structures d'hébergement d'extrême urgence et d'urgence des personnes en difficulté.
- La création, l'aménagement, l'entretien et la gestion d'équipements et structures pour la petite enfance.
- L'organisation d'un centre de loisirs.

Nous pouvons noter au passage que la création et la gestion de Maisons de Services au Public ne fait étonnamment pas partie de ce groupement de compétences liée à l'action sociale d'intérêt communautaire.

La Communauté de Communes du Clunisois a également connu ces dernières années d'importants changements relatifs à son périmètre puisqu'elle y aura intégré vingt communes entre 2014 et 2017. Le nombre de conseillers communautaires a cru considérablement et de nouveaux équipements (piscine, bibliothèques, maison médicale...) ont intégré le patrimoine de l'intercommunalité.

2012 : 25 communes

2014 : 35 communes

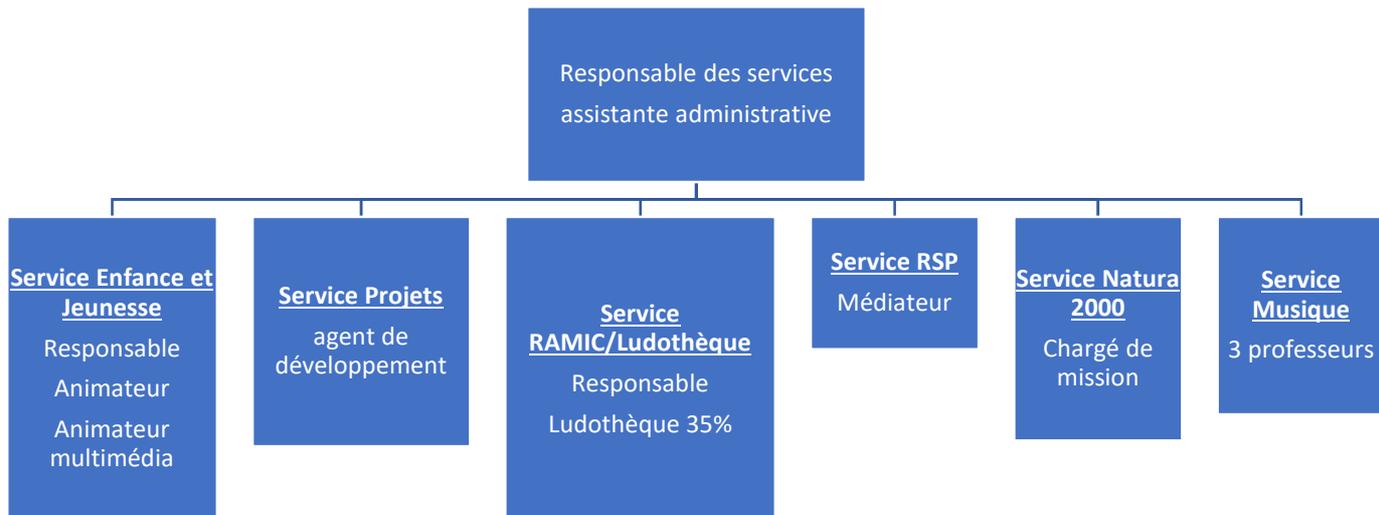
2017 : 42 communes

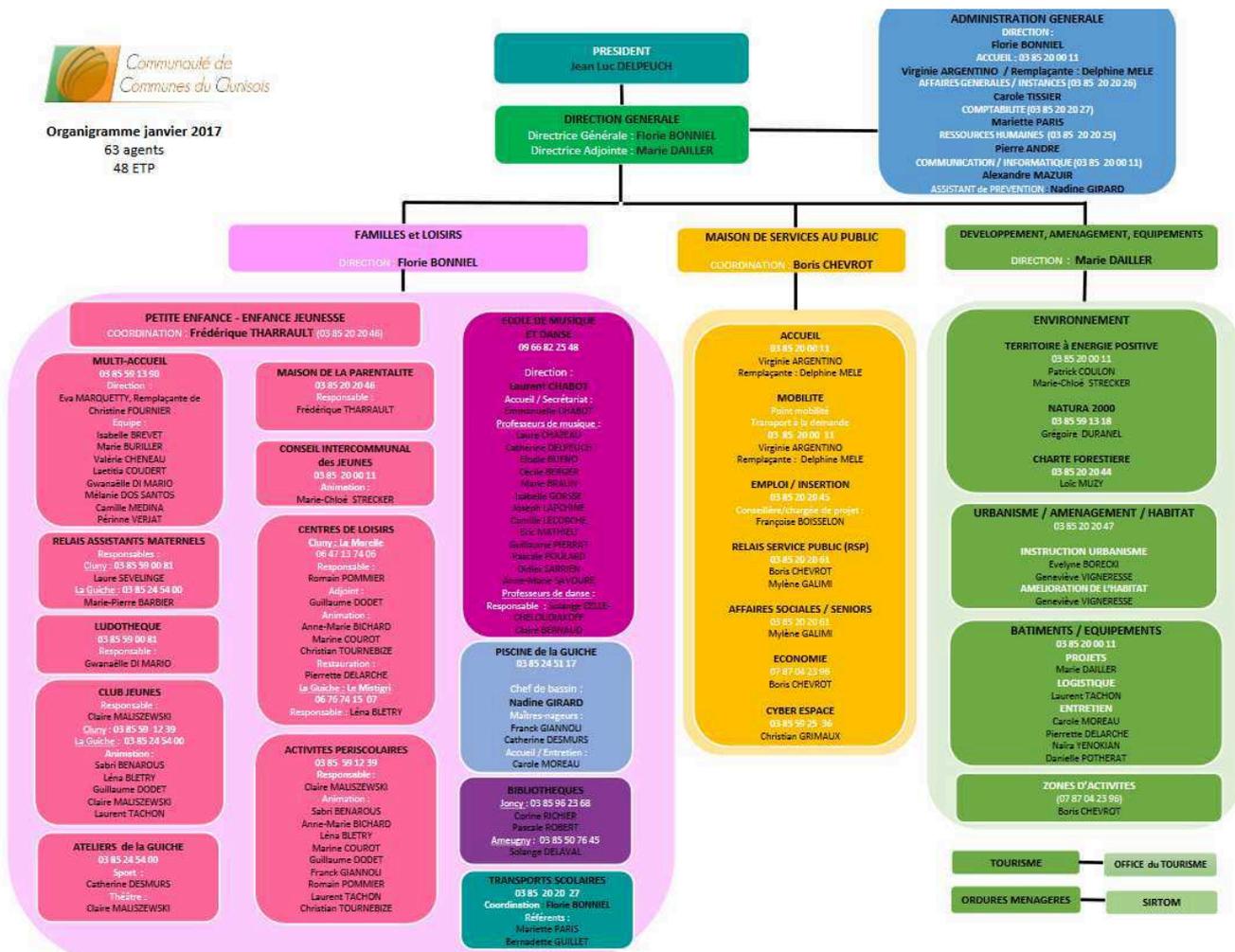


Evolutions du périmètre géographique de la Communauté de Communes du Clunisois (2012-2017) source enclunisois.com, conception Alexandre Mazuir

D'un point de vue organisationnel, ces changements furent complexes à traiter, d'autant que le nombre de salariés a lui aussi considérablement cru. A mon arrivée, nous n'étions que 13 agents, et la Communauté de Communes comptait au 1^{er} janvier 2017 63 agents, soit 48 équivalents temps plein.

Organigramme des services (2012) source : CC du Clunisois





Nous pouvons dire que la Communauté de Communes du Clunisois est un territoire « en mouvement », au sens où l'identifie Norbert Alter (Alter, 2003). Selon lui, le mouvement se caractérise par « un flux de transformations qui ne sont pas au même état de développement, et qui ne se développent pas selon les mêmes logiques » (*Ibid.*, 2003 : pp. 489-490). Il s'agit d'un état de « changement permanent », amenant à la fois des conflits de temporalité (des « dyschronies ») entre les dynamiques externes et les routines internes, mais aussi des perturbations des structures de travail et des règles de gestion qui sont toujours à questionner. Ce contexte est important à prendre en considération, car il explique bon nombre des difficultés organisationnelles que peuvent rencontrer les acteurs de l'intercommunalité étudiée et dans lesquelles devront s'inscrire les préconisations de l'étude.

Le réseau d'intervention sociale locale, sur lequel je reviendrai plus précisément par la suite, connaît lui aussi d'importantes dynamiques. Le service social départemental se confronte à un

important *turn over* et son périmètre d'intervention a lui aussi évolué. A titre d'exemple, l'équipe que j'ai rencontrée à mon arrivée en 2012 a été entièrement renouvelée, à l'exception de deux ou trois personnes. Les associations quant à elles, ont été touchées par les restrictions budgétaires et les orientations politiques locales dont elles dépendent étroitement. Les changements au niveau de l'administration de ces associations sont aussi fréquents et se sont produits à plusieurs reprises sur la durée de l'étude.

On voit, au regard des responsabilités qui incombent à son intercommunalité, que ce territoire est traversé comme d'autres territoires ruraux par des enjeux multiples. Ces enjeux sont à la fois d'ordres économiques (avec l'objectif notamment de développer une économie présentielle²¹), environnementaux ou relatifs aux services publics (Blancard *et al.*, 2016 : emp. 35). Cette étude s'inscrit clairement dans ce dernier enjeu, partagé dans une majorité de campagnes françaises.

Les sciences sociales ont-elles aussi leur rôle à jouer face à ces enjeux dont doivent se saisir des territoires aux responsabilités grandissantes, et qui ont de ce fait grand besoin des analyses que peuvent leurs fournir les chercheurs, plus ou moins impliqués dans ces enjeux. L'espace rural suscite bon nombre d'espoirs dans une société post-industrielle, où des individus sont en quête d'un bien-être que ne semble pas leur offrir un espace urbain en saturation. Comme le disait Le Roy-Ladurie, la civilisation rurale ne semble pas avoir dit son dernier mot, et cela malgré cent-cinquante années d'exode. La tendance s'inverse aujourd'hui, mais les acteurs locaux et les chercheurs parviendront-ils à influencer sur cette dynamique ? Tel est l'objectif affiché en tout cas dans le Clunisois, par ses acteurs institutionnels.

²¹ L'INSEE définit l'économie présentielle de la façon suivante : « Les activités préSENTIELLES sont les activités mises en œuvre localement pour la production de biens et de services visant la satisfaction des besoins de personnes présentes dans la zone, qu'elles soient résidentes ou touristes » <https://www.insee.fr/fr/metadonnees/definition/c1886>, consulté le 14.04.2018

Chapitre 2 - Méthodologie de l'étude et repères épistémologiques

Au début de l'enquête, il s'agissait pour les acteurs du territoire clunisois de **comprendre les raisons de l'isolement de certains habitants, mais aussi d'imaginer des manières de rompre cet isolement par une nouvelle organisation de l'action sociale au niveau intercommunal**. La méthodologie que j'ai construite pour répondre à ces objectifs fut tout autant le fruit des circonstances et des opportunités, que l'objet d'une réflexion continue sur les moyens d'analyser la situation et de répondre à la demande qui m'était formulée. L'opportunité de me positionner sur un poste de médiateur social, qui se libérait au moment où j'achevais un stage sur mon territoire d'origine, constituait pour moi le moyen de construire un objet d'étude pour ma thèse, mais elle était aussi l'occasion d'obtenir un premier emploi. Par-delà cet opportunisme méthodologique, que je suis loin d'être le seul à avoir pratiqué en sociologie, j'ai clairement eu à réfléchir sur l'organisation méthodologique de mon enquête pour traiter un objet peu étudié, et moins encore en situation d'immersion et d'intervention.

Cette méthodologie propose d'allier les vertus de « l'immersion », pratiquée dès le XIX^{ème} siècle par les anthropologues, à celles de « l'expérimentation », que l'on peut rattacher, en sciences sociales, à la tradition des « recherches appliquées ». Après avoir présenté brièvement ces méthodes et leurs histoires, leurs forces et leurs limites, je présenterai plus spécifiquement ma conception d'une « sociologie impliquée », définissant la posture que j'ai voulu emprunter durant ces cinq années de recherche.

2.1 Une immersion de cinq ans comme intervenant social en milieu rural

Les lignes qui suivent présentent la dimension immersive de ma méthodologie de recherche : le contexte dans lequel elle s'est appliquée, ainsi que les forces et les limites que j'ai pu identifier durant mon expérience. A travers la présentation des différentes traditions de recherche dans lesquelles j'ai voulu inscrire ce travail, se dégageront les principes de méthode à partir desquels j'ai pu recueillir mon matériau de recherche.

2.1.1 Une opportunité pratique et empirique

Soyons honnêtes : ma recherche est née, avant toute chose, d'une opportunité très pratique et non d'un projet de recherche préalablement défini. Initialement, c'est bien parce qu'un poste de médiateur social se libérait au sein de la Communauté de Communes du Clunisois, où j'étais alors en stage pour valider un Master 2 professionnel, que j'ai pu y proposer mes services de chercheur, mais aussi d'acteur de terrain. Ce serait mentir au lecteur que de dire qu'avant cette opportunité, j'avais la volonté d'étudier, pour des raisons purement heuristiques, les phénomènes d'exclusion et d'accès aux services de proximité. Ce serait aussi mentir que de dire qu'il y avait, dès l'origine, une volonté affirmée par les élus du territoire de mobiliser un chercheur sur ces problématiques. Cette recherche est bien plutôt le fruit d'un arrangement initial, d'une négociation entre l'apprenti-chercheur que j'étais et les acteurs de cette intercommunalité, alors en pleine mutation organisationnelle.

Si je crois sincèrement à la cohérence du dispositif de recherche que je vais présenter dans les lignes à suivre, j'assume aussi pleinement cet arrangement qui est à l'origine de ma recherche. Je pratiquais sans le savoir un « opportunisme méthodologique », dont usaient déjà, par exemple, les sociologues de l'école de Chicago. Tel était le cas, entre autres, de Willard Waller, qui a fait preuve d'un tel opportunisme pour son étude du monde scolaire (Waller, 1932), en puisant ses données dans sa propre expérience d'enseignant. Mais l'approche opportuniste de Waller ne se résumait pas à ce qu'on appelle désormais « l'observation participante », où l'enquêteur puise la matière de son enquête dans ce qu'il observe *in situ* : courriers, journaux, histoires de vie... dans l'opportunisme méthodologique, tout est bon pour connaître la situation

et surtout « ... voir ce qu'il se passe, non à travers la définition officielle de l'institution ou celle d'un groupe d'acteurs (mais en ressaisissant) l'ensemble des perceptions et définitions produites par ceux qui interagissent » (De Queiroz, Ziolkowski, 1997 : p. 114).

Pour ma part, cette négociation initiale avec les élus de l'intercommunalité a été décisive dans la façon dont j'ai pu conduire ma recherche. J'avais en effet à cœur que mon entrée sur le terrain se fasse en concordance avec les besoins des acteurs du territoire ; que l'articulation entre la recherche que je proposais, et les impératifs pratiques auxquels je devais répondre, soit totale. La position exprimée en son temps par Saul Alinsky, sur la posture initiale que doit emprunter un « chercheur-organisateur », résume bien l'état d'esprit dans lequel je me trouvais alors :

« Au commencement, l'organisateur qui est nouveau dans la communauté doit établir son identité, autrement dit obtenir une autorisation d'agir. Il doit avoir une bonne raison de se trouver là, une raison qui soit plausible pour les gens de la communauté (...). A la question « qui vous a invité ? » il doit pouvoir répondre « mais c'est vous ». Il doit être invité par un secteur important de la population locale, ses églises, ses organisations de rues, ses clubs et autres groupes (Alinsky, 1971 [2012] : pp. 150-152).

A la différence d'Alinsky, je n'étais pas tout à fait un « invité » sur mon terrain de recherche, puisque j'en étais originaire. J'y ai grandi, de la halte-garderie au lycée, avec une génération d'enfants nés à la fin des années 1980, que j'ai aussi côtoyés dans les associations sportives et culturelles du territoire, ou dans les différents lieux que nous fréquentions dans les années 1990-2000 : les terrains de jeux du quartier HLM où nous jouions au foot avec les plus grands, l'ancien parc de l'abbaye, le vieux quai de gare que nous détournions en skate parc... Durant les dix-sept premières années de ma vie, j'ai pu côtoyer quantité de jeunes, mais aussi d'adultes, dont j'avais dû m'éloigner à la fin du lycée pour poursuivre mes études. Ce sont eux notamment que j'ai pu retrouver, cinq ans plus tard, lors de mon retour « au pays ». Des camarades du collège, restés sur place pour travailler, mais peu d'amis du lycée, partis pour la plupart à Lyon ou Dijon pour poursuivre leurs études ou trouver des emplois « qualifiés », plutôt rares dans ce territoire rural. A mon retour, j'ai réintégré les clubs sportifs que j'avais quittés et y ai retrouvé les adultes qui m'avaient encadré étant plus jeune. Je dois dire que mon retour semblait questionner tout autant ceux que j'avais quittés en ville, que ceux que je retrouvais. Les uns ne comprenaient pas toujours les raisons de ce retour, dans une campagne où j'avais peu de chances de trouver un emploi en phase avec mes diplômes, les autres me demandaient si je comptais repartir à l'issue de ma thèse pour enseigner à l'université. Beaucoup m'ont aussi

interrogé sur le projet que j'avais d'étudier le territoire dont j'étais issu, *a fortiori* sur un thème pouvant me mettre dans des situations inconfortables professionnellement et personnellement.

Sur ce point, je peux dire aujourd'hui que ce lien au territoire m'a permis d'ouvrir de nombreuses portes, et qu'il a très certainement enrichi ma recherche. Ici ou là, je croisais à un guichet d'accueil une bénévoles du club de tennis où j'ai tapé mes premières balles ; une amie de mes parents dans une association de solidarité, un ancien camarade d'école ou un coéquipier du club de basket... Par ces retrouvailles, je tirais profit de mon « capital d'autochtonie »²² (Renahy, 2010 [2005]), qui m'a permis au début de mon enquête d'accéder facilement à certaines informations. Il en a été de même avec des personnes que je ne connaissais pas encore, notamment les élus des villages de la Communauté de communes, avec lesquels je sentais que mon appartenance au territoire favorisait nos échanges.

Je dois cependant dire que ce que je présente comme un avantage a pu, par moment, être source d'inconvénients. En devenant professionnel du social dans ma commune d'origine, ce sont aussi des regards gênés, voire honteux, que j'ai pu croiser lors de mes permanences ou durant des animations collectives. Je pense notamment à des amis d'enfance, ou à leurs parents qui m'ont vu grandir et qui n'avaient pas franchement envie de me retrouver pour évoquer leurs problèmes personnels. On pourrait aussi imaginer que mon regard sur le terrain, pas tout à fait neuf, a pu être biaisé par des *a priori* : difficile en effet lorsque l'on étudie son territoire d'origine de respecter pleinement les « règles de la méthode sociologique » et la fameuse « rupture avec les prénotions » (Durkheim, 1895) qui m'avaient été enseignées à l'université. Si ces potentielles critiques ne sont pas infondées, je ne regrette absolument pas aujourd'hui ce choix d'implication totale dans mon sujet de recherche, vu l'importance qu'a pu avoir cette posture pour conduire mon étude.

En effet, mon poste de médiateur m'a situé à la croisée des publics, des organisations et des institutions, qu'il me fallait étudier pour comprendre le problème qui m'était posé. C'est grâce à cette posture que j'ai pu recueillir la matière nécessaire aux propositions faites tout au long de ma recherche, aujourd'hui rassemblées dans cette thèse. Grâce à mon travail de médiateur, j'ai pu rencontrer des centaines de personnes, m'ayant fait confiance pour les écouter

22

Le capital d'autochtonie est défini par Nicolas Renahy comme « l'ensemble des ressources que procure l'appartenance à des réseaux de relations localisés. Il s'agit de nommer des ressources symboliques, symboliques en ce qu'elles ne tiennent ni d'un capital économique, ni d'un capital culturel, mais d'une notoriété acquise et entretenue sur un territoire singulier » (Renahy, 2010 [2005] : p. 9).

et les aider à résoudre les problèmes qu'ils rencontraient. J'ai également travaillé avec des dizaines de professionnels de l'intervention sociale, d'élus locaux, de bénévoles associatifs, et ainsi pu mieux saisir, *via* leurs discours et leurs pratiques, comment s'organisait la solidarité locale clunisoise, avant d'expérimenter avec eux d'autres manières de la conduire. Ce sont des milliers de problèmes, parfois très bénins, parfois dramatiques, que j'ai tenté de résoudre avec eux. En m'y confrontant, j'ai pu observer dans la pratique les forces et les limites des institutions et des dispositifs existants, les points d'appuis et de fragilité des acteurs ayant à prendre soin des autres, les réussites et les échecs de ceux que nous tentions d'aider dans leur parcours... En cela, si ma posture initiale constituait effectivement une opportunité pratique que je ne renie pas, elle était tout autant une opportunité empirique. J'ai pu ainsi m'immerger pour comprendre toute la complexité que recouvrent les problématiques de vulnérabilité sociale en milieu rural, ainsi que leur traitement. Elle m'aura ensuite donné l'occasion d'expérimenter des pistes d'action et d'organisation territoriale, pour alimenter les réflexions des acteurs locaux. Entre immersion et expérimentation, ce sont ces différents aspects de ma méthodologie que je propose désormais de présenter.

2.1.2. S'immerger : une « microsociologie » pour saisir la complexité du sujet abordé

L'immersion est une méthode que l'on peut rapprocher, de façon plus générale, du « travail de terrain ». Pour Daniel Cefaï, le « *fieldwork* » est originaire des confins de l'anthropologie britannique de la fin du XIX^e siècle. Appliqué ensuite, avec un sens spécifique, par les sociologues de Chicago dans les années vingt, « le terrain » désigne une méthode d'investigation empirique, qui a conquis ses lettres de noblesse en important dans l'étude des phénomènes humains les canons d'observation des sciences de la nature (Cefaï, 2003 : p. 498). Dès le XIX^e siècle en effet, les anthropologues cherchaient, pour comprendre l'homme dans sa globalité, à l'observer directement dans son environnement de vie. Ils se rapprochaient en cela des scientifiques dont les techniques d'observation servaient à étudier et décrire la nature. Pour Augé et Colleyn, l'anthropologie a apporté aux sciences sociales ses méthodes privilégiées : « *l'enquête de longue durée sur le terrain, l'observation participante, la communication directe avec des sujets sociaux qui ont eux-mêmes leur interprétation du monde* » (Augé, Colleyn, 2009 [2004] : emp. 28). Les travaux de Bronislaw Malinowski font aujourd'hui référence dans ce domaine, puisque ses ethnographies réalisées sur les îles de Mailu (1915) et les îles Trobriand

(1922), en ont fait l'un des initiateurs historiques du travail de terrain appliqué à l'étude des êtres humains.

François Laplantine souligne que les anthropologues se sont rapidement distingués par leurs méthodes, du fait de leur objet d'étude : « les anthropologues estiment que la connaissance des êtres humains ne peut être menée à la manière du botaniste examinant la fougère ou du zoologue observant le crustacé, mais en communiquant avec eux et en partageant leur existence d'une manière durable, ce qui s'oppose au reportage du journaliste, au coup d'œil en passant qui peut être celui du voyageur et même au « contact » qui peut être pris par l'intermédiaire d'un informateur » (Laplantine, 2010 : p. 22). La singularité du regard anthropologique réside, selon Laplantine, dans ses capacités d'observation et de description, mais aussi par ses aptitudes à communiquer et à s'immerger auprès des personnes qu'il étudie. Cela à tel point que, pour lui, **« l'ethnographie est d'abord l'expérience physique d'une immersion totale, consistant dans une véritable acculturation à l'envers »** (Ibid.). C'est précisément cette acculturation que j'ai recherchée pour cette enquête, pour pouvoir comprendre au plus près des situations ce qu'ont à vivre les personnes vulnérables et les intervenants sociaux en milieu rural.

Les anthropologues ont, peut-être plus que les sociologues, toujours eu cette spécificité **d'identifier le social comme un objet instable**. Si les premiers ethnographes décrivaient effectivement des traditions stabilisées, auxquelles semblaient immuablement attachés les indigènes qu'ils étudiaient, le social sera rapidement considéré dans cette discipline comme « un ensemble de processus qui ne cessent d'évoluer sous l'action des hommes » (Augé, Colleyn, 2009 [2004] : emp. 58). Ceci s'explique notamment par la spécificité des êtres humains, dont les comportements peuvent varier indéfiniment selon leur environnement, mais aussi les apprentissages qu'ils acquièrent au sein de cultures différenciées (Ibid. : emp. 106). C'est en cela que la posture de l'anthropologue doit laisser toute sa place à l'étonnement dans les études qu'il conduit.

En France, si Claude Lévi-Strauss introduit la notion « d'anthropologie » dès les années 1950, en sociologie, le « travail de terrain » n'y fut mis en œuvre, à quelques exceptions près, que tardivement. Pour Jean-Michel Chapoulie, le retard de la sociologie française en la matière s'explique par « une longue obsession de scientificité » ainsi qu'une « rivalité avec d'autres activités comme le journalisme », qui auraient poussé les sociologues français à privilégier des approches plus « macrosociologiques » et distantes à l'égard du terrain. Si cette initiation du travail de terrain par les anthropologues est aujourd'hui largement reconnue, Jean-Michel

Chapoulie rappelle néanmoins que l'usage de l'observation à des fins d'analyse fut aussi le fait, au XIX^{ème} siècle, des mouvements d'enquête sociale anglo-saxons et d'écrivains naturalistes (Chapoulie, 2000 : pp. 6-9). Citons également, pour la France, les travaux de Frédéric Le Play dont les monographies des familles ouvrières européennes remontent au milieu du XIX^{ème} siècle.

En sociologie, ce choix méthodologique s'inscrit aussi dans une tradition de recherche nord-américaine, développée particulièrement par l'école de Chicago, dans ses deux composantes historiques. La première école fut portée par des sociologues tels que Robert Ezra Park, William Thomas, Florian Znaniecki ou Ernest Burgess, qui ont privilégié dans leurs méthodes la recherche de terrain, l'enquête longue et l'observation participante. Ces chercheurs se sont également montrés critiques à l'égard des méthodes quantitatives et spéculatives, coupées du lien direct au terrain. On sait que Park, notamment, encourageait ses étudiants à entrer avant toute chose en relation directe avec les acteurs du terrain. Dès les années 1910, les chercheurs de l'école de Chicago centrent leurs travaux sur les changements et les problèmes sociaux que connaît alors cette ville :

« On peut, pour simplifier, parler d'une sorte de « rencontre » entre une ville – qui se trouvait être, depuis moins d'un siècle, le théâtre de gigantesques bouleversements sociaux – et quelques fortes personnalités intellectuelles, aux itinéraires sans doute très différents, mais qui eurent en commun la volonté de créer la sociologie empirique adéquate pour étudier ces transformations » (Schwartz, 2011 [1993] : emp. 589).

Revendiquant une approche scientifique pour traiter ces problèmes, les sociologues de Chicago prônent une recherche inductive et dépourvue d'*a priori* théorique, à l'image du travail fondateur conduit par Thomas et Znaniecki dans *Le Paysan Polonais* (1918). Très en lien avec les pouvoirs publics, ces chercheurs s'engagent dans des recherches aux objectifs clairement pratiques, concernant les problèmes que rencontre alors la ville de Chicago : délinquance, conflits ethniques, exclusion, etc. (Delas, Milly, 2015 [1997] : pp. 100-101).

A cette époque, émergent des figures pionnières de l'observation participante en sociologie, à l'image de Nels Anderson qui a étudié, dans le cadre de ses études, la figure du « *Hobo* », un travailleur précaire et nomade, sans domicile fixe, louant son travail de ville en ville pour survivre. La spécificité d'Anderson, et ce qui donne à son travail un intérêt particulier me concernant, est qu'il était lui-même issu de ce groupe de personnes vers lesquelles il est retourné pour conduire sa recherche (Anderson, 1923 [2011]). Olivier Schwartz considère que la réussite

de l'œuvre d'Anderson est notamment due au fait qu'il a lui-même été un *Hobo*, ce qui lui a permis de s'insérer parfaitement auprès de la population qu'il étudiait, par une méthode très souple et informelle et une posture « d'ethnologue indigène ». Rappelons également que la recherche d'Anderson était aussi tournée vers la pratique, puisqu'il était très en lien avec les institutions d'assistance aux sans-abris qui ont soutenu financièrement sa recherche (Schwartz, 2011 [1993] : emp. 782). Une autre figure pionnière de cette nouvelle forme d'ethnologie est William Foote Whyte, un étudiant de Harvard qui vécut durant quatre ans dans un quartier italien de Boston, alors considéré comme un « repaire de racketteurs et de politiciens corrompus », un « domaine de pauvreté et de délinquance », et le « berceau des pensées et des activités subversives » (Whyte, 2002 [1943] : p. 35). Durant cette recherche, Whyte est devenu un véritable acteur de ce quartier qu'il étudiait, en y intégrant ses bandes, en pratiquant leurs activités (le bowling, les « clubs ») et en observant plus largement son fonctionnement.

Cette posture de recherche dont je m'inspire pleinement aujourd'hui s'est aussi développée avec les acteurs de la « seconde école » de Chicago. Ses figures principales se sont illustrées dans des enquêtes où l'observation participante était au cœur de leur méthodologie. Je pense bien sûr à des sociologues comme Donald Roy, devenu ouvrier étudiant l'usine dans laquelle il travaille (Roy, 1952), Erving Goffman, qui a intégré un hôpital psychiatrique pour étudier les conditions de vie de ses patients (Goffman, 1961), ou encore Howard Becker, qui dans *Outsiders* a analysé, entre autres, le comportement des fumeurs de marijuana et des musiciens de jazz qu'il côtoyait lui-même (Becker, 1963). Pour ces sociologues, comme je l'ai dit en introduction, **la compréhension d'une situation sociale ne peut se faire qu'auprès de ceux qui la produisent, en saisissant les significations réelles de leurs activités depuis leurs points de vue, et à partir d'une familiarité permettant d'accéder à des significations et des intuitions interdites à l'enquêteur formel** (Cefaï, 2003 : pp. 501-502).

Il existe cependant différentes façons de conduire ce type d'enquête. Bastien Soulé recense plusieurs méthodes d'observation participante, par lesquelles le chercheur s'immerge sur son terrain d'enquête pour en saisir toutes les subtilités. L'observation participante peut être « ouverte », c'est-à-dire déclarée et transparente à l'égard des acteurs étudiés, mais aussi « clandestine », notamment lorsqu'il s'agit d'étudier de petits groupes difficilement accessibles aux regards extérieurs. L'observateur intègre alors le groupe en y jouant un rôle parmi ses participants, sans dévoiler ses véritables intentions de recherche. L'intensité de la participation distingue aussi différentes manières de faire de l'observation participante, posant de fait la question du bon équilibre entre l'accès au matériau que permet la participation, et le recul

nécessaire pour pouvoir l'analyser. L'observation participante peut ainsi être « périphérique » ou « complète », selon le niveau d'implication choisie (ou subie) par le chercheur. Enfin, Soulé évoque la méthode convertissant, par le biais de la recherche, une « participation pure » en une observation :

« L'immersion est dès lors poussée, du fait du rôle joué au sein du groupe et du temps plein de la présence en son sein. La difficulté consiste alors à s'extraire, dans une certaine mesure, des habituelles façons de faire et de penser, afin de développer une réelle capacité d'analyse. La réduction de la distance à l'objet laisse en effet davantage de place à la subjectivité, notamment parce que le chercheur doit autant, voire davantage, participer qu'observer » (Soulé, 2007 : p. 130).

Cette question de l'équilibre entre la participation et l'observation a été centrale pour ma recherche. J'aurai l'occasion de revenir sur ce point lorsque je présenterai plus en détails ma conception de la « sociologie impliquée », que j'ai voulu mettre en œuvre durant ces cinq années d'enquête. Pour l'heure, il me semble d'abord important d'explicitier les avantages et inconvénients méthodologiques que j'ai pu identifier lors de mon expérience, en situation d'immersion.

La posture d'immersion m'a d'abord permis de me familiariser, simultanément, avec la législation sociale, ses conditions d'application dans un contexte rural et des situations de vie dont je ne soupçonnais pas l'existence sur ce territoire, alors même que j'y avais vécu dix-sept ans. En immersion, je faisais un apprentissage quotidien et intensif des différentes facettes de mon objet d'étude, avec un regard finalement naïf sur ce que je découvrais. Je crois pouvoir dire, me connaissant, que je n'aurais jamais développé l'ensemble de ces connaissances si je n'avais pas eu à les acquérir pour des besoins très pratiques, liés à l'exercice de mon travail de médiateur. Il me semble donc important de souligner que la posture d'immersion permet un apprentissage et un développement continue de connaissances en lien avec le sujet étudié.

Par ailleurs, je pense qu'il m'aurait été difficile d'accéder à toutes ces paroles et ces pratiques, que j'ai pu observer parce que j'étais un acteur du territoire. La posture d'immersion, et peut-être plus encore lorsque l'ethnologue est aussi un « indigène », permet un accès au terrain d'enquête qui est, je crois, sans équivalence avec d'autres méthodes, y compris qualitatives. Dans la méthode par entretien par exemple, le chercheur voit forcément son analyse façonnée par le nombre restreint de personnes qu'il a rencontrées, dans un contexte souvent formalisé, où les postures entre l'enquêteur et l'enquêté sont clairement établies. **Dans l'immersion que**

j'ai pratiquée, les moments d'échanges informels, les situations de travail en commun, la participation à des débats politiques, et surtout les situations pour lesquelles les habitants me demandaient de leur venir en aide, m'ont permis d'accumuler un matériau considérable pour ma réflexion. Je dois dire qu'il m'a parfois été difficile de recueillir ce matériau et d'en faire le tri, du fait que j'avais à participer moi-même aux situations que j'observais. J'ai connu des « hauts et des bas » dans les prises de notes que je voulais quotidiennes. Il y a eu des périodes où je parvenais à rédiger quelques notes entre mes entretiens, pour me remémorer des éléments importants de l'interaction à laquelle j'avais participé. L'exemple ci-dessous, dans lequel j'aide un bénéficiaire du RSA à rédiger une demande de financement participatif pour son projet professionnel, montre à quoi pouvaient ressembler mes prises de notes en temps réel :

J. arrive. « B : Tu as pu rédiger quelque chose ? J : Non franchement, j'ai essayé mais laisse tomber ça ma gonfler, je m'y suis repris à je sais pas combien de fois !!! B : c'est pas grave on va le faire ensemble. On va commencer par regarder un peu les projets qu'il y a sur le site. Nous naviguons sur le site Miimosa. J : Putain... mais ils ont déjà tous des entreprises... des photos et tout... B : Ouais c'est vrai... J : mais il y'en a pas un qui démarre là, moi j'ai rien, j'ai même pas une photo à montrer moi... et en plus c'est que des petits montants B : Parce que toi tu voulais aller vers combien ? J : Ben, pour 300 ruches, si je pouvais avoir 50 000€ tu vois, il y aurait de quoi faire quelque chose... B : hm, oui là c'est plutôt pour renforcer des projets déjà existants... J : putain B : bon allez, on va rédiger un truc. J'ouvre une page word, et commence à rédiger B : tu as un titre pour ton projet ? J : Ben j'ai pensé à quelque chose, mais je crois que ça existe déjà, il faudrait vérifier si j'ai le droit de le prendre B : Vas-y dis moi J : Ce serait « le charme des abeilles ». B : Ok, vas-y raconte le moi et je vais essayer de rédiger. J : En fait, ce que je veux faire moi, c'est pas de l'agriculture industrielle tu vois, je voudrais faire un peu de miel, avec de la confiserie, et à côté de ça un peu d'élevage de poulets et de canards, et puis des légumes, du maraichage bio (...) Ce que j'aimerais aussi, j'ai fait un peu ça en Bretagne, c'est pouvoir faire une partie musée dans ma ferme, où je pourrais raconter l'histoire de l'apiculture, montrer de vieilles ruches, et surtout transmettre ce que je sais tu vois, aux clients, parce que je ferais de toute façons de la vente directe à la ferme et j'aimerais bien montrer comment se fabrique ce qu'ils mangent, mais aussi aux enfants, en intervenant dans les écoles tu vois. Nous rédigeons quelque chose à partir de ça. Je ne m'empêche pas de penser que le projet est démesuré : « Ca fait beaucoup de boulot dis donc ! J : Ouais mais moi le boulot ça me fait pas peur ! Je lui mets quelques images, et mets un peu en forme le fichier. J : « Putain, ça c'est bien, ça fait sérieux... quand je vais montrer ça à mon assistante sociale, elle va voir ! »

Journal de terrain, prise de notes du 14 janvier 2015

J'avoue cependant qu'il ne m'était pas toujours facile de pouvoir saisir des notes précises sur le vif, mes rendez-vous s'enchaînant souvent rapidement. Je prenais alors dans ce cas de brèves notes, sur les paroles ou les gestes dont que je voulais mémoriser, pour retravailler ensuite ces souvenirs chez moi le soir. Progressivement, une fois familiarisé avec mon terrain, ayant saisi

ses régularités quotidiennes, le besoin de prendre des notes s'est avéré moins prégnant. Sur la dernière partie de ma recherche, ce n'était alors que lorsque j'observais des choses nouvelles, qui confirmaient ou infirmaient mes hypothèses, que je prenais le soin de les inscrire dans mon journal. Je dois dire aussi qu'il y eut beaucoup de moments où j'abandonnais ma prise de notes tout simplement par manque de temps, et que j'ai en cela très certainement perdu une partie de mon matériau. Au final, la centaine de pages de notes prises sur ce journal, ajoutée aux comptes-rendus d'entretiens, de réunions et à différents documents que j'ai pu analyser, m'auront permis, je pense, de prendre un certain recul à l'égard de ma pratique professionnelle pour ce travail de recherche.

Je dois dire ensuite que ma posture d'immersion m'a, en quelque sorte, contraint à appréhender mon objet avec humilité. Le fait d'avoir à régler moi-même des problèmes concrets, touchant à la vie des gens que je rencontrais, m'interdisait dans la pratique tout raccourci explicatif quant aux solutions possibles pour les traiter. J'ai pu voir la forte diversité que recouvraient ces situations, la complexité que pouvait cacher parfois une seule situation, voire une seule interaction. Confronté à ces problèmes, constatant mes limites en situation pour y répondre, je me gardais bien d'apporter en tant que chercheur, à ceux qui suivaient mon enquête, des éléments d'explication prématurés qui ne faisaient pas écho aux questions que je me posais encore en tant que professionnel.

C'est à mon sens, l'une des principales vertus de l'immersion. Elle nous invite à la patience, à l'ouverture, et nous ramène à des ambitions limitées face à une réalité dont on reconnaît l'infinie complexité. Par exemple, j'ai voulu montrer dans cette recherche combien les interactions ordinaires que j'ai pu avoir avec les habitants ou même d'autres acteurs, recouvrent une multitude de phénomènes à l'œuvre, d'ordres historique, émotionnel, matériel... que d'autres méthodes ne permettraient sans doute pas d'entrevoir. Je rejoins en cela Michel de Certeau, lorsqu'il reproche à la méthode statistique de réduire l'hétérogénéité du réel, ses « vagabondages », en « unités qu'elle définit elle-même, à recomposer selon ses codes les résultats de ses découpages ». C'est pourquoi, dit-il, « l'enquête statistique ne « trouve » que de l'homogène. Elle reproduit le système auquel elle appartient et elle laisse hors de son champ la prolifération des histoires et opérations hétérogènes qui composent les patchworks du quotidien. La force de ses calculs tient à sa capacité de diviser, mais c'est précisément par cette fragmentation analytique qu'elle perd ce qu'elle croit chercher et représenter » (de Certeau, 2012 [1980] : p. XLV).

L'immersion reconnaît la valeur du savoir pratique et sa complexité. Comme le soulignent Doucet et Dumais, ce savoir pratique « compose nécessairement avec les contingences du quotidien, oblige le chercheur à se départir d'une certaine condescendance que l'on peut retrouver à la fois dans l'expertise et la posture critique » (Doucet, Dumais, 2015 : emp. 1612).

Le fait que l'analyse se produise en parallèle de l'observation est aussi un atout majeur de la méthode, car elle permet un contrôle constant, une vérification, par un retour sur le terrain, de la justesse des réflexions produites. J'ai en tête bon nombre de situations sur lesquelles mes analyses initiales ont été infirmées par la suite des événements, et si je n'étais pas resté si longtemps sur le terrain, mes résultats n'auraient alors pu être corrigés et/ou affinés. Si, bien entendu, il ne m'était pas possible de renier toutes mes connaissances et mes croyances, la présence quotidienne sur le terrain les mis de fait à l'épreuve et m'obligeait à m'ajuster à ce que j'observais. Je crois en cela pouvoir dire que ma recherche aura été profondément inductive et soucieuse de rester fidèle à ce que j'ai vu et vécu sur le terrain, bien qu'un dialogue constant fût maintenu avec la théorie dans mes analyses.

Durant cette recherche, j'ai pratiqué une « microsociologie », telle que pouvaient la pratiquer Erving Goffman et la définir Isaac Joseph. Une sociologie des « circonstances », des « moments » qui, tels que les situations de face-à-face ou les conversations, « portent à conséquence puisqu'ils nous conduisent à juger les manières de faire ou de dire : brutales ou réconfortantes, inévitables ou scandaleuses, normales ou révoltantes » (Joseph, 2002 [2015] : emp. 57). Cette approche, comme toutes les autres, a ses limites et peut être critiquée sur certains points.

Une critique que l'on rencontre souvent à propos de l'immersion, est qu'elle sacrifie parfois l'analyse en la limitant à de la description. C'est un reproche qui a pu être adressé au travail de Nels Anderson sur les *Hobos*, qui ne donnerait pas toujours au registre biographique une véritable portée analytique (Schwartz, 2011 [1993] : emp. 843). Il est possible que je sois moi-même parfois tombé dans ce piège auquel s'expose particulièrement l'ethnologue indigène, en limitant à des descriptions des phénomènes qui méritent une explication pour les personnes peu familières du terrain en question. Il est vrai que l'immersion, *a fortiori* dans le contexte d'une thèse CIFRE, peut amener à consacrer beaucoup de temps au terrain aux dépens des lectures et de l'analyse.

On peut également craindre que le chercheur, en situation d'immersion, ne limite son analyse qu'à des phénomènes micro-locaux, alors même que ces phénomènes subissent aussi des

influences qui excèdent leur environnement immédiat. Pour autant, on sait que dans la tradition anthropologique, l'enquête n'est jamais réduite à des relations interpersonnelles *in situ*. Les anthropologues, en effet, tiennent toujours compte des contraintes géographiques, démographiques, économiques, historiques, politiques, institutionnelles, etc. (Augé, Colleyn, 2009 [2004] : emp. 180). L'anthropologie développée par exemple par Bruno Latour, rattachant ses analyses micro-locales à une multitude de réseaux transcendant les niveaux habituels d'analyse, m'a semblé toute indiquée pour analyser l'intervention sociale en milieu rural, dans laquelle comptent tout autant les petites interactions locales que les règles administratives, les histoires personnelles ou les modalités (physiques, techniques, numériques...) d'accès aux droits sociaux.

Il est aussi clair qu'en immersion, plus encore lorsque la participation y est intense, le chercheur peut se trouver débordé par le quotidien, au point de ne plus disposer du temps nécessaire pour réaliser son activité de chercheur : prises de notes, échanges formalisés avec les acteurs, consultation de la littérature, analyses, écriture, échanges avec ses pairs, etc. Pour ma part, si le recours à l'immersion aura été d'une grande utilité pour recueillir du matériau, comprendre le sens que les acteurs peuvent donner à leurs discours ou leurs pratiques, j'ai trop souvent manqué de temps pour pouvoir toujours analyser avec recul ce qu'il m'était donné de vivre. Je reviendrai plus précisément sur ce point, mais c'est notamment l'une des raisons essentielles pour lesquelles un format spécifique à la recherche impliquée doit à mon sens être pensé, au niveau tant académique que professionnel.

On peut aussi soupçonner que l'observateur immergé est fortement influencé dans le recueil de ses données, que ce soit par sa personnalité ou par les circonstances qu'il rencontre. De même, le chercheur peut avoir une influence sur la situation qu'il observe, ainsi « biaiser » son analyse et lui interdire toute possibilité de monter en généralité (Chapoulie, 2000 : p. 13). Le chercheur, impliqué sur son terrain, peut aussi se laisser emporter par un point de vue normatif, et cela plus encore, lorsqu'il doit rendre compte de son travail à des commanditaires. On peut en effet imaginer que certains sociologues puissent produire des analyses de circonstance, répondant à la demande implicite des personnes qui le paient pour conduire sa recherche (Lahire, 2004). La confrontation à une commande peut effectivement engendrer une sociologie de circonstances, dépourvue de critique.

Pour ma part, je n'ai jamais véritablement pensé qu'il m'était possible de mettre une « vraie rupture » entre le terrain que j'observais et l'analyse que je devais en faire, tout simplement

parce que j'étais moi-même complètement impliqué dans ce terrain, physiquement, affectivement, historiquement... Probablement que cette posture a quelques limites, mais elle semble aussi avoir ses avantages. J'ai préféré dès le début de cette recherche assumer cette implication dans mon sujet car elle me permettait, me semblait-il, de pouvoir être le témoin de situations difficilement accessibles aux chercheurs, pour plusieurs raisons. Le doctorat est peut-être, plus encore lorsqu'il est conduit sous les modalités d'une CIFRE, l'une des seules périodes où un chercheur peut passer plusieurs années à étudier un terrain quotidiennement. Une fois le doctorat acquis, les chercheurs se trouvent rattachés à l'institution universitaire et doivent, la plupart du temps, travailler sous des modalités différentes, qui ne permettent plus une implication telle que j'ai pu la vivre en devenant moi-même acteur de mon terrain d'enquête. Or, cet ancrage peut être fructueux pour certaines recherches, et peut-être faut-il penser à la création d'un statut spécifique, de chercheurs ancrés dans des territoires ou des organisations qui pourraient à la fois coopérer avec des acteurs de terrain tout en étant en lien avec des chercheurs travaillant d'un point de vue plus distancié sur un même sujet d'étude.

La seule limite, qui ne permettait pas à cette méthode de répondre pleinement aux besoins de mon étude, est que l'immersion ne va pas, la plupart du temps, jusqu'à l'intervention.

En effet, il peut y avoir contradiction entre la volonté d'investir pleinement un terrain d'enquête pour en connaître les moindres rouages, et l'idée d'y provoquer certains changements délibérément, en vue de le transformer. **C'est pourquoi j'ai voulu dans ma méthodologie, allier la patience de l'immersion, aux stimulations que revendique une autre tradition de recherche, non seulement appliquée mais aussi délibérément interventionniste.** C'est cet alliage, fait d'ethnologie indigène et d'expérimentations pratiques, excédant selon moi l'idée d'une « recherche appliquée », que j'envisage comme une sociologie véritablement « impliquée », pour reprendre la terminologie proposée par Philippe Lucas (Fritsch (dir.), 2000).

A la différence de la recherche appliquée, soucieuse d'être utile sans pour autant être directement concernée par les enjeux de la recherche, la sociologie impliquée que je propose fait du chercheur un acteur de terrain à part entière, et l'oblige à s'investir dans les problèmes concrets auxquels sont confrontés les autres acteurs de son terrain. Inspirée des principes philosophiques du pragmatisme, cette sociologie se rapproche, sans tout à fait les rejoindre, différentes formes de recherches appliquées telles que la recherche-action ou la sociologie d'intervention, tout en mêlant l'immersion à l'expérimentation. Avant de présenter

plus en détails cette posture, je propose de mettre en discussion quelques formes de recherches appliquées dont j'ai pu m'inspirer pour cette recherche.

2.2. Quelques formes de recherches appliquées en sciences sociales

La question de l'implication du chercheur dans le monde social qu'il étudie n'est pas nouvelle. Même Emile Durkheim, dont les principes méthodologiques invitaient à un véritable objectivisme, estimait que : « nos recherches ne méritent pas une heure de peine si elles ne devaient avoir qu'un intérêt spéculatif » (Durkheim, 1893).

Avant Durkheim, Auguste Comte voyait dans la science le moyen de prévoir, et donc d'agir. Frédéric Le Play considérait quant à lui que « l'observation directe des faits peut seule, en matière scientifique, conduire à des conclusions rigoureuses et les faire accepter » (Le Play, 1862 : p. 13). Le Play voyait aussi dans l'analyse des situations de quelques familles ouvrières, par la méthode monographique, le moyen de saisir les conditions de vie du « plus grand nombre » et les mœurs de tout un pays, pour pouvoir les améliorer par des réformes sociales (*Ibid.* : p. 14-15). Il avait par ailleurs à cœur de rendre ses travaux, comme ses méthodes, accessibles au plus grand nombre : « malgré son caractère scientifique, notre méthode d'observation est accessible aux intelligences les plus simples, aussi bien qu'aux esprits les plus exercés. Pour l'appliquer avec succès, il est moins nécessaire d'être initié à la culture des lettres ou aux spéculations de la philosophie et de l'histoire, que de vivre en contact avec les populations et de posséder un jugement sain formé par la pratique d'une profession utile ou simplement par l'accomplissement de devoirs sociaux » (Le Play, 1862 : p. 6).

Pour autant, la façon dont le chercheur peut s'impliquer dans son objet de recherche sera source d'importants débats dans l'histoire des sciences sociales. Certains chercheurs revendiquent une pratique des sciences sociales détachée du politique (Weber, 1919) et « objective ». Tel est le cas par exemple de Raymond Boudon qui considère que « la vocation de la sociologie, comme celle de toute science est de produire du savoir, et plus précisément d'expliquer les phénomènes de son ressort, c'est-à-dire d'en identifier les causes » (Boudon, 2002 : p. 13). Boudon nous met en garde, dans la lignée de Vilfredo Pareto, sur « les théories simples », « utiles », ou conformes aux attentes d'un public, souvent préférées « aux théories vraies ». Il en va de même pour Pierre Bourdieu, qui revendique son attachement à la tradition française de philosophie de la science,

incarnée par Bachelard, Koyré et Canguilhem, et son ambition de comprendre les mécanismes sociaux pour mieux les apprivoiser (Bourdieu, 2001).

D'autres chercheurs ont revendiqué une pratique de la science plus orientée vers la « demande sociale » (Castel, 2004). Tel était le cas par exemple, de chercheurs comme Saul Alinsky, Paolo Freire et beaucoup d'autres, pour qui l'intellectuel ne pouvait être exclu du monde, dépourvu d'engagement biographique ou politique, professionnel ou intime, « sans qualités », pour reprendre l'expression de Delphine Naudier et Maud Simonet (Naudier, Simonet, 2011). **Cette revendication est forte dans la tradition des recherches appliquées en sciences sociales**, et les lignes qui suivent vont me permettre de présenter celles dont je me suis inspiré pour ma propre posture. Une posture « impliquée », sur laquelle je reviendrai plus précisément dans un second temps. Il ne s'agira pas dans les lignes qui suivent de tendre vers l'exhaustivité, la présentation et l'analyse de ces différents courants pouvant représenter à elles seules un travail à part entière. Mon objectif est plutôt de rendre compte de mes différentes sources d'inspiration, afin de situer la perspective de sociologie impliquée que je revendique aujourd'hui.

2.2.1. Les travaux pionniers de la recherche action

La forme la plus connue de recherche appliquée en sciences sociales reste sans doute la « recherche-action ». Il me semble intéressant de démarrer cette présentation par ce courant, pionnier dans son genre en sciences sociales, qui a influencé d'autres formes de recherches dont je me suis plus directement inspiré.

On situe souvent l'origine de ce courant aux années 40 et aux travaux de Kurt Lewin, inventeur du terme « *action research* ». Fuyant le nazisme en 1933, Lewin émigre aux Etats-Unis et engage une réflexion sur l'idéal démocratique qui le conduira à théoriser la recherche-action, sans qu'il ait pu cependant en réaliser une lui-même, avant son décès prématuré (Liu, 1997 : emp. 98). Pour Lewin, la réalité sociale se découvre en agissant sur elle, et non en l'observant ou en la décrivant. Dans cette posture de recherche, résolument tournée vers la pratique, le terrain devient un véritable laboratoire où le chercheur peut expérimenter auprès des acteurs et mettre à l'épreuve avec eux ses analyses (*Ibid.* : emp. 190).

Selon Amado et Lévy, la recherche-action a « d'abord été conçue comme un dispositif expérimental visant à modifier les attitudes, les conduites et les représentations de personnes, volontaires ou sélectionnées par les chercheurs, en les incitant à adopter elles-mêmes une attitude de recherche, au travers de leur implication dans le processus » (Amado, Lévy, 2001 :

p. 5). Historiquement, nous dit Michel Liu, **la recherche-action naît de la confrontation de chercheurs à des problèmes pour lesquels il n’existait pas de méthode de résolution**, dans des contextes aussi variés que des hospices français ou des mines anglaises : « placés dans ces situations de nécessité, ils ont abandonné les contraintes inapplicables des règles méthodologiques qu'on leur avait enseignées, sont sortis de leurs laboratoires et ont emprunté des chemins que n'auraient pas pris des décideurs habitués à agir en situation normale » (Liu, 1997 : emp. 61).

Aux côtés des figures de Kurt Lewin, ou de la Tavistock Clinic, souvent citées comme fondatrices, citons également des chercheurs comme Jacob-Lévy Moreno ou encore Saul Alinsky. On peut suivre dans cet historique l’analyse de Jean Dubost, pour qui une « préhistoire » de la recherche-action était déjà à l’œuvre dans la médecine clinique d’Hippocrate, d’Hérophile d’Alexandrie ou de Galien, construite « au lit du malade » et dans « une relation où l’écoute du patient par le praticien est centrale ainsi que l’appréhension sensorielle du corps et de ses humeurs » (Dubost, 2001 : p. 13-16). On retrouve également selon lui dans le marxisme, le mouvement ouvrier et le socialisme du XIX^e siècle, un refus de séparer la pensée de l’action (bien que le changement voulu par ces mouvements se situait à un niveau général et non local, comme ce sera plus tard le cas de la recherche-action), mais aussi dans les expériences communautaires ou coopératives expérimentées par exemple par Jean-Baptiste Godin dans son Familistère (*Ibid.* : p. 14).

En France, la recherche-action trouve selon Michel Liu ses origines à l’asile de Saint-Alban, où François Tosquelles fonda la psychothérapie institutionnelle :

« F. Tosquelles dirige l’asile de Saint-Alban en Lozère lorsqu’en 1941 son hôpital n’est plus ravitaillé. Contrairement à certains de ses collègues qui laissèrent leurs malades mourir de faim, il les envoie travailler chez les paysans en échange de nourriture. Il constate alors non seulement que ses pensionnaires se portent mieux mais que le fonctionnement institutionnel de l’asile est radicalement transformé. Pendant les vingt-cinq ans qui suivront, les principes d’une psychiatrie ouverte, de l’insertion des malades dans l’environnement, seront mis en pratique. Cette expérience sera à l’origine du mouvement de l’Analyse institutionnelle qui adoptera la recherche-action lewinienne comme démarche de recherche » (Liu, 1997 : emp. 98-105).

Autour du mouvement initié par Tosquelles, de nombreux courants peuvent être rapprochés de la recherche-action parmi lesquels, selon Liu, la psychothérapie institutionnelle, l’analyse sociale, la socio-analyse, la pédagogie institutionnelle, la sociopsychanalyse... Pour Gilles

Monceau, la naissance de la recherche-action en France se situe véritablement dans les années 1970, autour « d'expérimentations militantes ou du moins visant une transformation du rapport entre « experts » et « acteurs sociaux » » (Monceau, 2015 : emp. 312). L'auteur considère qu'à partir des années 1990, la recherche-action en France s'institutionnalise, en étant à la fois reconnue dans le champ universitaire et mobilisée par des acteurs de terrain (*Ibid.*, : emp. 347). Il existe différents types de recherche-action, dont je n'ai pas besoin d'exposer ici les spécificités en détails. Retenons simplement que, selon les objectifs qu'elle se fixe, une recherche-action peut s'orienter en priorité soit vers un diagnostic, une participation, une recherche empirique, une expérimentation ou un engagement (Resweber, 1998 : emp. 219-279).

Tableau des types de recherche-action (Resweber, 1998 : emp. 297)

<i>Caractère</i>	Diagnostic	Participatif	Empirique	Expérimental	Engagé
But	Curatif Guérir	Analytique Analyser	Evolutif Transformer	Adaptatif Changer	Militance Dissidence Marginalité
Implication	Calculée	Froid	Incontrôlé	Calculé	Chaud
Actant	Experts Usagers	Usagers avec ou sans experts	Experts Usagers	Experts Usagers	Experts = Usagers

S'il existe différents types de recherche-action, ils suivent souvent des principes communs. D'abord, l'analyse est explicitement liée à une volonté de transformation des pratiques sociales. Les recherches-action naissent généralement d'une situation problématique, voire de crise, vécue par des acteurs de terrain qui sollicitent des chercheurs pour les aider à évaluer leur situation et à l'améliorer. Pour cela, les chercheurs recourent à différentes méthodes : clinique, expérimentale, statistique... la recherche-action est souple dans ses méthodes et transdisciplinaire (*Ibid.*, : emp. 346). L'analyse est toujours suivie d'un passage à l'acte quant aux modèles qui auront été construits conjointement par les acteurs et les chercheurs, pour permettre leur observation et leur ajustement en situation : « le projet informe la réalité, mais la réalité rétroagit sur le projet pour le confirmer, l'élargir ou l'infirmer » (*Ibid.* : emp. 355). Dans la recherche-action, la coopération entre le chercheur et les acteurs est essentielle, et

l'engagement politique et éthique du chercheur se trouve au cœur de son travail (Amado, Lévy, 2001 : p. 7).

Le territoire Clunisois est devenu, durant cinq ans, le laboratoire au sein duquel nous avons expérimenté, avec ses acteurs, autour de problèmes tournés vers leurs pratiques et leurs évolutions. On trouve donc dans la recherche-action les grands principes méthodologiques et épistémologiques qui sont au cœur de cette recherche, pour sa partie « expérientielle ». Mais ces principes ont aussi été développés dans la sociologie d'intervention, qui reste la forme de recherche appliquée en sciences sociales dont je me sens le plus proche. Après avoir montré en quoi cette sociologie m'a fortement influencé, j'expliciterais les raisons pour lesquelles cette posture ne pouvait cependant suffire pour traiter mon objet de recherche.

2.2.2 Au-delà de la sociologie d'intervention ?

Selon Denis Bernardeau-Moreau, la sociologie d'intervention trouve ses fondements dans trois courants théoriques principaux : la sociologie clinique, la psychosociologie et la microsociologie (Bernardeau-Moreau, 2014 : p. 193). Bon nombre de figures intellectuelles que nous avons déjà croisées, sont évoquées par l'auteur comme des précurseurs de la sociologie d'intervention, tels que Frédéric Le Play, les sociologues de l'école de Chicago, mais aussi Kurt Lewin, Saul Alinsky ou Paulo Freire, auxquels on peut ajouter en France des sociologues comme Robert Pagès, Vincent De Gaulejac, Georges Lapassade ou Jean Dubost. Ces auteurs ont en commun la volonté d'intervenir, à partir de méthodes spécifiques, pour « susciter la prise en charge du groupe par lui-même afin de lui permettre de développer son autonomie et sa capacité à gérer ses conflits » (Ibid. p. 194).

Gilles Herreros définit quant à lui la sociologie d'intervention comme « une démarche qui conduit le sociologue à venir se placer entre et parmi les acteurs d'une situation (...) à laquelle il est au départ entièrement étranger, et ce à la demande d'un commanditaire (individuel ou collectif, public ou privé...) dans la perspective d'établir avec lui, et l'entité au nom de laquelle il s'exprime, une relation d'aide pouvant prendre des formes multiples mais dont la dimension cognitive reste toujours présente (une analyse, un regard, un conseil, un point de vue...) et dont les conséquences psycho-affectives ne sont jamais nulles. Ainsi la pratique de l'intervention par le sociologue peut-elle se comprendre comme une confrontation à la demande sociale et comme une inscription dans un processus où le sociologue tiendra, en appui sur la production

d'une plus-value cognitive (qui peut être aussi affective, événementielle...), la position de « tiers-aidant » (Herreros, 2002 [2009] : p. 25).

Un point important de la sociologie d'intervention est de refuser toute « rupture épistémologique » entre les savoirs, « toute forme de cloisonnement entre les niveaux de réflexivité » (Bernardeau-Moreau, 2014 : p. 213). Pour Gilles Herreros, la sociologie d'intervention ne doit pas s'enfermer dans des modèles théoriques *a priori*, mais pratiquer l'interdisciplinarité et un certain pluralisme méthodologique : « la méthode du sociologue d'intervention n'existe pas » (Herreros, 2009 [2002] : p. 264).

Comme Gilles Herreros, la mobilisation d'une posture clinique dans la sociologie d'intervention me semble particulièrement intéressante. Je crois d'ailleurs m'être approché de cette posture pour cette recherche, dans la mesure où, tout au long de mon enquête, j'ai cherché volontairement à entretenir une forte proximité avec les personnes rencontrées, sans véritablement me préoccuper d'instaurer entre eux et moi une distance qui pourrait paraître indispensable à l'analyse. Les situations analysées dans la deuxième partie de cette thèse, montrent au contraire que les principales idées de cette recherche sont issues de ce contact prolongé avec les acteurs du terrain et de la volonté qui était la mienne de les accompagner dans la résolution de leurs problèmes.

Selon Vincent de Gaulejac et Pierre Roche, la sociologie clinique « invite à tenir compte de la spécificité humaine et tout particulièrement de la présence tout à la fois irrécusable et irréductible de la subjectivité » (de Gaulejac, Roche, 2012 [2007] : pp. 15-16). De fait, la sociologie clinique s'intéresse aux dimensions « individuelles, personnelles, psychiques, affectives, existentielles », mais considère tout de même un « primat du social sur le psychisme ou encore des rapports sociaux sur l'individu » (Ibid. : p.19). C'est pourquoi cette sociologie porte de façon générale son attention sur des processus dits « socio-psychiques ».

La sociologie clinique se distingue également dans le paysage des recherches appliquées, par ses pratiques de recherche. Toujours selon de Gaulejac et Roche, « la référence clinique conduit à rompre avec la position d'expertise du chercheur, mettre la question du transfert et du contre-transfert au cœur de l'analyse, transformer la relation entre le chercheur et ses interlocuteurs, revisiter les questions de neutralité et d'objectivité, repenser les enjeux autour de l'implication et de l'engagement repenser les rapports entre la recherche et l'intervention » (Ibid. : p. 20)

En cela, elle suscite, selon les auteurs, de vives critiques de la part d'une communauté scientifique, toujours animée par « une bonne volonté positiviste », soucieuse de poursuivre l'héritage des fondateurs (règles de la méthode de Durkheim, neutralité axiologique de Weber, etc.), là où les sociologues cliniciens « considèrent que l'être du chercheur et sa capacité à être affecté, loin d'être des biais qu'il s'agirait de réduire, peuvent être des instruments de connaissance, à condition d'être mis en travail dans le dispositif lui-même de l'enquête empirique ou de l'intervention (Ibid. : p. 21). Enfin, la sociologie clinique revendique une « visée émancipatrice », notamment vis-à-vis de l'« hypermodernité » et de toutes ses pathologies de l'individualité (narcissisme, psychologisme, destruction des collectifs structurants, etc.) (Ibid. : pp. 24-25).

Quand bien même j'ai pu m'inspirer de la sociologie clinique en recherchant le contact, voire l'accompagnement des acteurs du terrain, en portant attention à la dimension subjective de leurs pratiques, il serait exagéré de revendiquer dans mon cas une véritable posture de clinicien. Sur plusieurs points, je n'ai pu en appliquer les principes, ayant étudié cette sociologie sur le tard dans mon enquête. Par exemple, même si j'ai pu restituer certains résultats de mes travaux dans le cadre de mon activité professionnelle et tenir compte des retours qui m'étaient faits, je n'ai pas encore pris le temps de restituer formellement mon travail de recherche auprès de l'ensemble des acteurs (habitants, élus, professionnels) concernés par mon enquête. Même si cette restitution est prévue, elle ne le sera qu'*a posteriori* de l'écriture et ses effets ne pourront donc être pleinement intégrés à mes résultats. De même, bien que je crois avoir véritablement observé sur mon terrain ces « nœuds socio-psychiques » dont parlent les cliniciens, ils n'auront pas été au cœur de mon travail de recherche, plus orienté vers les attachements à l'œuvre ou non dans les situations analysées.

Cette sociologie d'intervention et clinique est probablement la forme de sociologie appliquée dont je me sens le plus proche : la volonté d'intervenir auprès d'acteurs confrontés à une situation problématique ; le souhait de faire de la sociologie une discipline utile et utilisable ; l'idée de se confronter à une commande pour y trouver des demandes, l'interdisciplinarité et l'usage pragmatique des théories que l'on y retrouve... sont autant de principes que j'ai fait miens durant mon enquête. **L'un des seuls points de méthode qui me différencie probablement de la sociologie d'intervention concerne la temporalité de ma recherche et mon niveau d'implication sur le terrain.** Le sociologue d'intervention, en effet, quand bien même il revendique une confrontation concrète aux problèmes rencontrés par les acteurs du terrain, y conserve une posture d'extériorité. Pour ma part, **la posture de « tiers-**

aidant » n'était pas tout à fait affirmée, en tout cas pas pour l'ensemble des acteurs que je rencontrais. J'étais bien plutôt, comme je l'ai déjà évoqué, dans une situation d'immersion et considéré comme un acteur de terrain qui, bien que faisant de la sociologie, était avant tout un médiateur, un agent ou un collègue de travail. Là où les sociologues d'intervention impulsent une dynamique, stimulent la réflexivité des acteurs du terrain pour qu'ils puissent se réapproprier les situations qu'ils vivent, j'avais pour ma part à concevoir, mettre en œuvre et accompagner sur le long terme, les idées issues de mes analyses. Cette distinction n'est à mon avis pas mineure, puisqu'elle induit une toute autre implication pour le chercheur. Une implication temporelle et matérielle notamment, qui est possible dans le cas d'une convention CIFRE mais plus compliquée pour des chercheurs confirmés, de fait moins disponibles pour se consacrer à une recherche de ce type.

C'est pourquoi, bien plus qu'une critique adressée à la sociologie d'intervention, ma proposition se veut bien plutôt complémentaire, dans le prolongement de cette forme de recherche pouvant se pratiquer dans un contexte plus opérationnel, au sein même des territoires et des organisations. **Le chercheur ne trouvera alors plus sa légitimité dans sa position d'extériorité, de tiers, mais bien plutôt dans son implication quotidienne et pratique, son intégration totale en tant que chercheur au sein d'une équipe de praticiens.** Le pari de cette « sociologie impliquée » que j'ai voulu pratiquer et que je vais présenter dans les lignes à suivre, est qu'une telle **posture peut à la fois contribuer à la résolution de problèmes très opérationnels mais également permettre de nouveaux éclairages heuristiques autour d'un objet de recherche.**

Il existe des traditions de recherche dans lesquelles des chercheurs se sont rapprochés des personnes dont ils voulaient comprendre les modes de vie, et parfois même intervenir auprès d'elles, dans un but heuristique mais aussi pour leur apporter un soutien. Le cumul de ces deux postures, que l'on pourrait nommer immersive et interventionniste, semble cependant assez rare, au regard de la littérature. En effet, on observe souvent que les recherches ayant eu recours à l'immersion de longue durée, ont eu pour but premier de comprendre des modes de vie, et non d'en changer volontairement le cours. Par ailleurs, les recherches plus interventionnistes ne semblent pas avoir souvent recours, dans leurs investigations, à de longues immersions. On perçoit plus dans cette tradition, une volonté de stimuler la réflexivité des acteurs et de leur donner des clefs de compréhension de leurs situations, des ressources pour s'émanciper de leurs problèmes, plutôt qu'une implication personnelle dans le cours des situations sur lesquelles ces chercheurs interviennent.

La recherche conduite pour cette thèse fut pour moi l'occasion d'expérimenter une sociologie alliant l'immersion à l'intervention, tentant d'allier les forces de ces méthodes pour une recherche dont les objectifs sont tout autant heuristiques que pratiques. Pour qualifier cette posture, je fais mienne une expression mobilisée par d'autres chercheurs tels que Philippe Lucas, ou plus récemment Léo Coutellec :

« Entre une science compliquée, traitant des phénomènes très complexes et ne semblant accessible qu'aux chercheurs qui la pratiquent, et une science appliquée pouvant laisser croire que, y compris lorsqu'elle se confronte directement à des impératifs pratiques, la science pourrait se réduire à une forme de technicité, je plaiderai plutôt pour une science « impliquée » (Coutellec, 2015 : emp. 817).

Il y a bien entendu différentes façons d'envisager ce que peut être une recherche impliquée. Je vais tenter dans les lignes qui suivent, d'explicitier ma conception de cette recherche, que je rattache pour ma part à l'héritage philosophique du pragmatisme et aux traditions de recherche-action que je viens d'évoquer. Ces héritages ont cependant à se nourrir des évolutions théoriques et des enjeux les plus récents auxquels sont confrontés les chercheurs comme les acteurs.

Pour présenter cette posture, je reviendrai sur ces différents héritages philosophique et méthodologique, puis j'explicitierai les raisons qui m'ont motivé à **passer d'une « sociologie appliquée » à une sociologie « impliquée »**. Je reviendrai également sur les débats épistémologiques qui entourent la conception du savoir que recouvre l'idée d'une sociologie impliquée, avant de mettre en perspective les enjeux pratiques qu'il me semble aujourd'hui essentiel d'investir pour la recherche sociologique et l'action organisationnelle.

2.3 Pour une sociologie immersive et expérientielle

2.3.1 Une posture pragmatique et pragmatiste

J'ai décrit, dans les lignes qui précèdent, les raisons pour lesquelles je me suis montré pragmatique dans le choix de mon objet d'étude, de mon terrain d'enquête et de ma posture de recherche. Je n'ai cependant pas encore eu l'occasion de présenter, d'un point de vue plus théorique, la tradition pragmatiste dont je me suis inspiré. Je pense d'ailleurs pouvoir dire que les différentes traditions que je viens d'évoquer, qui donnent toutes à l'action une place importante dans la recherche, pourraient elles aussi se rattacher d'une certaine manière au pragmatisme, dont je propose d'énoncer rapidement les grands principes et montrer comment j'ai pu les mobiliser dans cette étude.

Le pragmatisme est une méthode philosophique, fondée par Charles Sanders Peirce à la fin du XIX^{ème} siècle, selon laquelle une idée ne doit être appréciée que dans « les effets concevables qu'elle est susceptible d'avoir sur la conduite de la vie » (Cité par Cometti, 2010 : 18). Selon William James, « la méthode pragmatique vise à interpréter chaque notion en fonction de ses conséquences pratiques » (James, 1907 : 113). Portant attention aux conséquences, plutôt qu'aux causes, elle est « l'attitude qui consiste à se détourner des choses premières, des principes, des "catégories", des nécessités supposées pour se tourner vers les choses dernières, les fruits, les conséquences, les faits » (Ibid. : p. 120). Dès lors, le pragmatisme ne considère pas un monde déjà donné, généré par des lois qui le déterminent, mais un monde en train de se faire, en production continue et en constante évolution. Il est une « philosophie de la recherche », considérant une vérité toujours provisoire (Cometti 2010 : p. 67). C'est aussi une philosophie prête « à en découdre avec le rationalisme, ses revendications et sa méthode » (James, 1907 : p. 119). Contre un rationalisme « absolutiste », selon lequel la vérité n'émanerait que « d'un facteur unique ou une cause suprême », le pragmatisme met l'enquête au centre de sa tradition (Zask, 2010 : p. 45). L'enquête « se démarque d'une conception statique de la raison ; elle privilégie les processus et les démarches à l'œuvre dans la constitution des connaissances ; elle permet d'en mettre en évidence le caractère public » et « le faillibilisme en est une pièce maîtresse » (Cometti, 2010 : p. 19). Il s'agit en conséquence pour le chercheur non plus de « découvrir », mais de participer à un processus de création, et de faire de ses théories des instruments dans ce processus (James, 1907 : 119). Les idées ne sont ainsi plus séparées de l'ensemble des expériences que nous vivons, et ne « deviennent vraies que dans la

mesure où elles nous permettent d'établir une relation satisfaisante avec d'autres parties de notre expérience » (Ibid. : 122).

En France, le pragmatisme fut accueilli par certains avec méfiance, notamment par Durkheim, qui le considérait comme une forme « d'assaut contre la Raison » (Durkheim, 1955 [1913-14] : emp. 58), qu'il rapprochait de la Sophistique et de sa manière, selon lui, de « nier toute vérité » (Ibid. : emp. 79). Ne niant pas le fondement des critiques que le Pragmatisme adressait au Rationalisme, Durkheim y voyait au contraire une occasion de le renforcer.

Malgré ces critiques, il existe aujourd'hui en France une sociologie « pragmatique » ou « pragmatiste », dont les principaux représentants restent, d'une part, les chercheurs du Groupe de Sociologie Politique et Morale (GSPM) (composé de Luc Boltanski, Laurent Thévenot, Nicolas Dodier, Cyril Lemieux, etc.), et d'autre part les chercheurs du Centre de Sociologie de l'Innovation (CSI) (Bruno Latour, Michel Callon, Madeleine Akrich, Antoine Hennion...). Pour Boltanski, le terme de « pragmatique » pointe une attention de départ commune à ces recherches, préoccupées par la question de l'action et souhaitant ne plus la réduire à « un programme préexistant et intériorisé, ou incorporé, sur le mode d'une présence tyrannique mais inconsciente, le sociologue étant considéré finalement comme le seul en mesure de dévoiler ce programme, parce que les méthodes qui sont les siennes lui permettraient d'accéder aux structures sociales sous-jacentes qui sous-tendent ces programmes » (Boltanski, 2009 [2006] : emp. 135). On retrouve ici, la critique émise par Boltanski au début des années 1990 à l'encontre de la sociologie de Pierre Bourdieu, dont il fut pourtant l'un des principaux héritiers (Boltanski, 1990).

Pour Mohammed Nachi, le « style pragmatique » repose sur cinq grands principes essentiels constituant son arrière-plan théorique. La symétrie remet en question le « grand partage » des savoirs entre un esprit « scientifique » et un esprit « préscientifique », alors même que la sociologie pragmatique y voit une continuité et un « équilibre des points de vue sur la vérité et l'erreur ». Le pluralisme ensuite, écarte le « monisme » et admet l'existence de « plusieurs ordres de réalités distincts ». Ce principe est au cœur du modèle de « l'économie des grandeurs » développé par Boltanski et Thévenot, dont les différentes « cités » en sont une bonne illustration. Les compétences des acteurs, poursuit Nachi, leur permettent d'agir, de justifier et de coordonner leurs actions dans un monde commun. C'est notamment par la mobilisation de grammaires, entendues comme ensembles de règles à suivre pour agir correctement dans une action aux yeux de ses partenaires, que cette coordination est rendue

possible pour parvenir à des accords, malgré la pluralité du monde. Le système actanciel, enfin, est le dernier grand principe de cette sociologie pragmatique. Il désigne selon Nachi un « ensemble d'actants disposant de caractéristiques spécifiques, se présentant selon des modalités différentes et entretenant des relations évidentes entre eux » (Nachi, 2009 : emp. 426-993). C'est notamment ce recours à la notion « d'actant », désignant tout humain ou non humain dont l'existence peut jouer sur le cours d'une situation, qui distingue la sociologie pragmatique des autres approches sociologiques, recourant par exemple aux notions d'agents ou d'acteurs. Ces principes ont clairement guidé ma recherche. On les devine notamment dans le continuum que j'ai voulu décrire entre les intervenants sociaux et les « médiateurs ordinaires », ou encore la place accordée aux « actants » non humains dans mes analyses²³.

Par-delà ces grands principes, il existe aussi des concepts incontournables dans la sociologie pragmatique. Le concept d'épreuve par exemple, résume selon Nachi « l'esprit » de ce style sociologique :

« C'est que, par son indétermination et l'incertitude qui la caractérise, l'épreuve soutient l'idée d'un acteur libre de ses mouvements, capable d'ajuster son action aux situations et, par conséquent, d'avoir une prise sur le monde dans lequel il s'enracine. Mais dans le même temps et malgré la liberté dont il dispose, l'acteur doit tenir compte de certaines contraintes inhérentes à la situation pour pouvoir ajuster au mieux ses actions et les coordonner avec d'autres, c'est-à-dire agir en commun. A différents égards, l'épreuve est par excellence un moment d'incertitude et d'indétermination au cours duquel se révèlent, dans le flux de l'action, les « forces » en présence.

L'épreuve est un moment au cours duquel les personnes font preuve de leurs compétences soit pour agir, soit pour désigner, qualifier, juger ou justifier quelque chose ou quelqu'un : un être. C'est donc le moment d'incertitude par excellence puisqu'il est l'occasion de s'accorder sur l'état des êtres, qui peuvent être des personnes et/ou des choses. La vie sociale serait, dans cette perspective, une succession d'épreuves de toutes sortes. » (Ibid. : emp. 1102).

Ici encore, je peux dire que le concept d'épreuve a éclairé plus d'une situation dans mon quotidien. J'ai d'ailleurs perçu qu'il y a un intérêt stratégique pour les intervenants sociaux à

²³ Citons, parmi beaucoup d'autres exemples, les animaux de compagnie, l'alcool et les drogues, les formulaires ou encore l'administration numérique, qui jouent tous des rôles souvent décisifs dans les situations de vulnérabilité sociale.

se concentrer sur ces moments d'épreuve (une coupure d'électricité, une séparation conjugale, la perte d'un logement) car dans ces instants, on observe souvent des remises en question de la part des différents acteurs d'une situation et un terreau fertile pour la faire évoluer.

Cette présentation succincte n'a pas vocation à épuiser tout l'arsenal conceptuel forgé par le pragmatisme ou la sociologie pragmatique. J'aurai l'occasion de revenir plus en détails sur certains d'entre eux, notamment ceux mobilisés par la théorie de l'acteur-réseau qui tiennent une place importante dans cette recherche²⁴. Retenons simplement pour l'heure ces grands principes autour desquels se retrouvent les pragmatistes et qui nous seront utiles par la suite dans les analyses. Avant cela, je propose au lecteur d'entrer plus en détail dans la présentation de la posture de recherche qui a été la mienne au cours de cette enquête.

2.3.2 De la recherche appliquée à la recherche impliquée : les raisons d'un déplacement méthodologique

Cette recherche peut être considérée comme « appliquée », dans la mesure où elle trouve son origine dans une commande dont les objectifs restaient, avant toute chose, pratiques. Cependant, elle s'éloigne peut-être de cette conception du fait que je sois devenu, durant ces cinq ans, un véritable acteur des situations que j'observais. En cela, la frontière entre la recherche et l'action devenait, dans mon cas, de plus en plus poreuse, au point où régulièrement, mes objectifs pratiques et ceux des acteurs de mon terrain devenaient la matrice principale de mes réflexions. Durant ces cinq années, j'ai mobilisé les sciences sociales pour pouvoir d'abord donner du sens à l'action de terrain dans laquelle j'étais impliqué, même si les autres finalités de cette recherche étaient bien de répondre à ma commande et d'en tirer des enseignements heuristiques.

Dominique Schnapper a pu vivre ce type d'implication lors de son mandat au conseil d'Etat, qui aura duré dix ans. Par cette « expérience-enquête », elle nous dit avoir compris le « fonctionnement et le rôle d'une institution de la vie publique qu'elle n'aurait pas compris si elle avait mené une enquête de l'extérieur selon les méthodes classiques » (Schnapper, 2011 : p. 296). Devenue une véritable « participante observante » au Conseil d'Etat, elle souligne la **rareté de cette posture dans l'histoire de la sociologie, et son intérêt heuristique.** Cet intérêt

²⁴ Plus particulièrement les concepts de débordement, d'attachements ou encore de médiation.

repose selon elle sur deux éléments essentiels : une présence renforcée de longue durée sur le terrain d'enquête, et une implication réelle en tant qu'acteur sur le terrain étudié.

L'implication du chercheur sur son terrain d'enquête peut prendre différentes formes. Le chercheur peut d'abord y être impliqué comme « indigène », c'est-à-dire comme acteur issu du terrain qu'il étudie. Tel était le cas de Nels Anderson que j'ai évoqué plus haut, mais aussi, plus récemment, celui de Nicolas Renahy, dont l'étude sur la jeunesse en milieu rural fut conduite dans son territoire d'origine. Revenu durant trois ans dans son village (sans toutefois pouvoir y habiter) pour réaliser sa thèse de sociologie, il s'est réinscrit dans le club de football de son enfance et a participé à la vie du village *via* les soirées du club de foot, le café du coin, ou encore des présences en Mairie où il consultait des archives. C'est ainsi que progressivement, Renahy s'est « resocialisé » au village qu'il avait quitté, en côtoyant ses habitants et la jeunesse populaire qu'il voulait étudier. Il est alors hébergé par certains coéquipiers, partage leurs soirées et leurs confidences. Par cette socialisation, il comprend progressivement toute la complexité que recouvre le fait d'appartenir à un lieu. Renahy affirme que c'est parfois autour d'une buvette ou dans un concours de pêche qu'il est parvenu à comprendre des éléments importants pour son enquête. Pour autant, il ne surestime pas son intégration et perçoit les distances qui se maintiennent, notamment des distances de classes, avec une population ouvrière dont il n'est pas issu. D'où l'importance que l'auteur accorde à ces « passeurs » qui lui ont permis de mieux comprendre un univers dont il n'était pourtant pas étranger :

« Finalement, l'enquêteur, voué à rester aux marges de la société qu'il étudie s'il n'en est pas issu, risque bien de ne rien en percevoir s'il ne réussit à rencontrer ces « passeurs » en délicatesse avec leur milieu d'origine mais dont ils connaissent toutes les « ficelles » » (Renahy, 2010 [2005], pp. 281-282).

Comme Nicolas Renahy, j'ai rapidement compris que le retour au pays pouvait avoir ses avantages pour accéder au terrain, mais que l'indigénat ne suffirait pas, d'un point de vue méthodologique, pour accéder au matériau recherché. Je fus même surpris, au début de mon enquête, par le nombre de personnes en situation de pauvreté ou de souffrance sociale que je pouvais rencontrer sur ce territoire où j'avais pourtant vécu dix-sept ans. Mais pour pouvoir faire ces rencontres, il me fallut parfois, comme Renahy, m'appuyer sur un réseau de passeurs (élus, bénévoles associatifs, travailleurs sociaux, usagers de mon service...) que je me suis alors construit progressivement. **De même, les moments informels passés dans les clubs de sport,**

les bistrots, ou simplement dans la rue, furent souvent pour moi une source de rencontres et d'informations précieuses.

Pour Dominique Schnapper, il est impossible pour le sociologue de devenir entièrement « indigène », du fait de la distance qu'il entretient perpétuellement avec son terrain : « si je prenais mon expérience comme le matériau essentiel pour fonder mes analyses, nous dit-elle, cette expérience ne me transformait pas pour autant en une « indigène » comme les autres. La participation comportait toujours une part de réflexivité. Même fasciné par son terrain, le sociologue ne peut jamais être totalement un « indigène » (Schnapper, 2011 : p. 300). Selon Schnapper, le sociologue, lorsqu'il dispose d'une expérience suffisamment avancée, met à distance constamment ses pratiques. Ce serait même, selon l'auteur, ce qui le distinguerait des autres acteurs.

J'ai pour ma part du mal à rejoindre ce point de vue, non pas seulement parce que Dominique Schnapper considère que les jeunes chercheurs ne peuvent conduire des recherches avec un fort niveau d'implication, mais surtout à cause du manque de réflexivité qu'elle semble prêter aux acteurs qui ne sont pas sociologues. En effet, **j'ai pu, durant mon enquête, observer dans le comportement quotidien des personnes avec qui je travaillais, une forte réflexivité sur leurs pratiques et celles des autres. J'ai aussi observé une volonté de questionner et de comprendre l'environnement dans lequel elles ont à composer, et parfois même, une grande capacité d'innovation dans la résolution des problèmes auxquels elles sont confrontées.** Bien entendu, ces réflexivités prenaient d'autres formes que la mienne, forcément imprégnée par ma formation de sociologue, mais elles mobilisaient tout autant les enseignements que les acteurs tiraient de leurs propres expériences. **Une question importante, à mon sens, n'est pas seulement de savoir si le sociologue sait se montrer réflexif dans son implication. Il s'agit tout autant, pour lui, de savoir comment faire dialoguer sa réflexivité avec celles des autres acteurs, au cours des situations et des questionnements qu'ils peuvent avoir en commun.**

Le chercheur peut aussi se retrouver impliqué comme acteur, sur un terrain qui lui est absolument étranger, en participant à son quotidien en liens étroits avec ses autres acteurs. Tel était par exemple le cas de Loïc Wacquant, qui a fait son apprentissage de la boxe dans un ghetto de Chicago durant trois années. Revendiquant une position de « participation observante », Wacquant insiste sur l'importance qu'il y avait selon lui, pour comprendre la boxe, à la saisir avec son corps. Complètement éloigné de ce milieu initialement, tant par ses

origines que par ses pratiques sportives, il s'y est progressivement intégré au contact des autres boxeurs. Wacquant, comme Schnapper, revendique lui aussi l'intérêt heuristique de cette méthode où l'implication du chercheur est totale :

« D'emblée, il est apparu que, pour se donner quelque chance d'échapper à l'objet préconstruit de la mythologie collective, une sociologie de la boxe doit s'interdire le recours facile à l'exotisme préfabriqué du versant public et publié de l'institution » (Wacquant, 2000 : pp. 9-10).

D'autres chercheurs parlent de « recherche embarquée » pour louer les intérêts de la « participation observante » ou de « l'ethnopraxie ». C'est le cas notamment de Thomas Alam, Marion Gurruchaga et Julien O'miel, qui analysent dans un article le potentiel heuristique de leurs « engagements réflexifs », mais aussi toutes les « gaffes » et « perturbations » que les chercheurs commettent en s'embarquant sur leurs terrains. Ces gaffes s'expliquent notamment par l'impossible aboutissement de « l'indigénisation » du chercheur, cela même si l'implication salariale du chercheur peut y contribuer (Alam et al., 2012 : p. 160). Cette indigénisation permet au chercheur de se familiariser avec « les catégories de pensée, les implicites, les codes et les routines de ses enquêtés », d'adopter petit à petit « les rites » du milieu étudié, ressentir « les petites souffrances et les petites joies de ses enquêtés » (*Ibid.* p. 161). Mais ce processus ne pouvant être abouti, les chercheurs commettent parfois des « fausses notes » qui, sans devoir être trop fréquentes pour ne pas mettre le chercheur à distance, peuvent cependant aider à la compréhension du terrain. Au-delà de mes pratiques un peu décalées d'intervenant social-chercheur, qui ont pu susciter l'interrogation de mes collègues, lorsqu'ils apprenaient que j'avais pu consacrer du temps de travail pour inscrire des usagers sur des sites de rencontres amoureuses ou écrire un courrier à Clint Eastwood, ma plus grosse « fausse note » reste sans doute l'intégration que j'ai sciemment organisée d'une personne « malade mentalement » à une communauté de gens « normaux »²⁵.

Pour Bastien Soulé, cette notion de « participation observante » se trouve de plus en plus mobilisée en sciences sociales, pour des objectifs très disparates : marquer un investissement prolongé sur le terrain, une prépondérance de la participation sur l'observation... autant d'objectifs qui justifieraient l'emploi d'un concept alternatif à celui « d'observation

²⁵ Voir l'exemple présenté quelques lignes plus bas : « Patrick ou les incertitudes d'une insertion en plein air ».

participante » (Soulé, 2007 : p. 127). Selon lui, certains chercheurs usent de cette notion par simple effet de style ou par recherche d'originalité, sans véritablement se distinguer des méthodes habituelles de l'observation participante. De même, le simple fait que le chercheur ait accès à un terrain d'enquête parce qu'il a pu y jouer un rôle préalablement, ne justifie pas à lui seul le recours à la notion de participation observante (*Ibid.* : pp. 130-131). Pour Soulé, au-delà de cet usage stylistique, quatre justifications méthodologiques peuvent légitimer le recours à la notion de participation observante :

- La primauté de l'implication interactionnelle et intersubjective sur la prétention à l'observation objective.
- La conversion expérientielle à un terrain ou un rôle singulier.
- Une participation intense éclipant momentanément la lucidité et la disponibilité intellectuelle du chercheur.
- Une participation intellectuellement engagée.

Je crois pouvoir dire que dans mon cas, ces quatre principes auront été à l'œuvre tout au long de ma recherche. La conversion expérientielle à mon terrain, par le rôle de médiateur que j'y assurais, tout comme l'intensité de ma participation furent certaines. Je revendique, par ailleurs, un engagement intellectuel dans cette recherche, où mes objectifs étaient tout à la fois heuristiques, pratiques et éthiques. La seule nuance que j'introduirais vis-à-vis de l'analyse de Soulé concerne la hiérarchie qu'il introduit entre implication intersubjective et observation objective. A mon sens, il reste plus intéressant d'articuler ces postures, peut-être à différents moments de l'enquête, que de les opposer ou de les hiérarchiser entre elles.

C'est en quelque sorte la proposition que fait Michel Callon avec sa conception « performative » de la recherche, dans laquelle l'intellectuel doit suivre une « double stratégie de l'attachement et du détachement » vis-à-vis de son terrain. Pour Callon en effet, le chercheur joue notamment le rôle de « porte-parole » des entités qu'il croise en situation de recherche. Il permet, par les traductions successives qu'il opère grâce à ses instruments, de rendre visibles des choses qui ne l'étaient pas jusqu'alors et « performe » ainsi « la réalité ». Dès lors, pour Callon, la « représentation » et « l'intervention » sont les deux composantes inextricables du travail de recherche (Callon, 1999 : p. 66). Cette conception déplace le rôle du chercheur, très souvent rapporté à sa dimension théorique, vers les « dispositifs » qu'il contribue à produire par ses théories, et notamment tous les « instruments et les compétences qui leur donnent un sens et un intérêt » (*ibid.* : p. 68). Les réflexions théoriques, en effet, si elles ne sont pas appropriées

puis relayées par les acteurs concernés, ont peu de chances d'être véritablement entendues. Le chercheur se trouve dans ce cas isolé dans sa réflexion, alors même que « la production de connaissance est un travail collectif, et qui ne se réduit pas aux seuls chercheurs » (*ibid.* : p. 71). D'où le changement de posture proposé par Callon pour la recherche sociologique :

*« A une sociologie du dévoilement (le sociologue rend visible des liens que les acteurs ne voient pas), succède une sociologie que l'on peut qualifier de constructiviste et qu'il serait plus juste d'appeler performative. Son ambition est de restituer et d'analyser la capacité des acteurs à construire les collectifs dans lesquels ils vivent. Aux acteurs agis par des structures, noyés dans des contextes, ballotés par des champs mis en scène par la sociologie du dévoilement, cette deuxième forme de sociologie substitue des acteurs faisant flèche de tout bois pour constituer de nouveaux collectifs, pour se donner de façon réflexive et volontaire des environnements à leur action et pour les mettre en forme. Cette sociologie attentive aux phénomènes émergents opère en quelque sorte un transfert de compétences. Ce qui caractérisait jadis le savoir-faire du sociologue sert désormais à définir l'acteur qui se dote d'outils lui permettant de reconstituer ces trames invisibles et d'agir sur (et avec) elles. Les questions, généralement qualifiées de théoriques, que le sociologue se posait, voilà qu'on découvre que certains acteurs se les posent, et que c'est parce qu'ils se les posent que ces questions ont des réponses : celles, pratiques, inventées et sanctionnées dans le cours de l'action elle-même. Le sociologue n'est plus celui qui fait apparaître des explications cachées. Il laisse les acteurs construire leurs formes d'organisation, s'interroger sur les conséquences attendues ou non de leurs actions, et il s'efforce de restituer les mécanismes complexes, changeants, foisonnants qui permettent aux acteurs de parvenir à leurs fins. Il participe avec ses propres outils à l'entreprise réflexive, et c'est précisément cette participation qui lui permet à la fois de produire des connaissances et de contribuer à la performance continue du social. L'homo sociologicus est devenu un hybride, à la fois acteur et sociologue. Le choix des acteurs auxquels le sociologue s'associe est par conséquent crucial. De lui dépendent le contenu et la qualité des connaissances qu'il va produire » (*ibid.* : pp. 71-72).*

Pour Callon en effet, le choix des « sujets » est, pour une recherche sociologique, bien plus central que le choix de « l'objet » : « le choix des acteurs avec lesquels le sociologue décide de s'attacher est stratégique (*ibid.* : pp. 73-75). Selon lui, ce choix peut être motivé par le degré d'innovation dont font preuve les acteurs, se posant des problèmes sans solutions toutes faites et amenant en cela de nouvelles questions et de nouvelles pratiques. Le sociologue peut ainsi contribuer à généraliser des expériences réussies. Mais le sociologue peut aussi motiver sa

décision en fonction des asymétries qu'il va aider à créer : en rendant visibles des entités, en créant des relations puis des liens, et rendant possibles certaines configurations, et impossibles d'autres, le sociologue accomplit alors un travail *politique*, quand bien même il finira par se détacher de ces acteurs « une fois le travail de transport²⁶ et de mise en politique réalisé » (*ibid.* : p. 76).

Ma posture avait peut-être ceci de particulier qu'elle liait, dans un même temps, différents niveaux d'implication. J'étais, comme Nicolas Renahy, un enfant du pays revenu sur place pour effectuer ma thèse. Je me suis aussi confronté, comme Loïc Wacquant, à une population qui m'était peu familière et que je suis parvenu à mieux connaître par une fréquentation quotidienne, sur une période relativement longue. La commande à laquelle je devais répondre en situation, m'impliquait comme Dominique Schnapper aux niveaux professionnel et académique, ce qui m'a alors poussé à développer, comme Michel Callon, une posture tout aussi analytique qu'ouverte aux expériences du terrain auxquelles je contribuais. **C'est bien cet alliage de recherche indigène et appliquée, immersive et expérientielle²⁷, que je n'ai pas véritablement trouvé dans les différents exemples que je viens d'évoquer et qui m'ont inspiré, que je désigne sous le terme de « sociologie impliquée ».**

Si l'on trouve beaucoup d'écrits sur la question de l'engagement du chercheur, peu d'auteurs semblent avoir investi et revendiqué l'idée d'une « science impliquée ». Cette conception de la science était défendue notamment par Philippe Lucas, pour qui la qualité de la réflexion se jouait dans l'intensité de l'implication :

« Pour remettre en cause sa sensibilité, sa théorie, il faut accepter d'être perdu dans l'expérience, dans son travail, accepter d'être confronté, agressé par sa propre ignorance, accepté d'en avoir honte. Pour ce faire, il faut se jeter dans la foule des gens, mettre en place des relations humaines chaleureuses, inconfortables, hétérogènes, sortir de son état, de son

²⁶ Callon évoque ici le transport des connaissances issues des expériences collectives en cours, entre les acteurs du terrain et au-delà, pour que ces connaissances puissent par traductions successives, se construire et s'étendre.

²⁷ Je privilégie ce terme à celui « d'expérimental », pour prendre en compte dans la recherche l'ensemble des expériences, même les plus ordinaires, dont peut se nourrir le chercheur, et non les seules expérimentations qu'il construit en vue de valider ou d'infirmer des hypothèses, comme c'est souvent le cas dans les « sciences expérimentales ».

statut, de son identité (d'intellectuel, de sociologue ou de psychiatre) » (Jakubowicz, 2000 : p. 31).

Pour Lucas en effet, l'instabilité du monde est à accepter, et le chercheur se doit de suivre ses mouvements, notamment dans la façon dont ses acteurs « bricolent » et expérimentent (*Ibid.* p. 33). Déjà en 1985, Lucas considérait que les chantiers sociaux auxquels devaient se confronter les sociologues appelaient pour eux de nouvelles compétences, et des figures éloignées de celles de « l'intellectuel organique » ou du « maître » (Lucas, 1985 : p. 52). Lucas observait en effet, dans les années 80, à la fois une multiplication des « interpellations » de professionnels (praticiens sociaux, thérapeutes...) adressées aux sociologues, et dans le même temps, une tentation de plus en plus forte chez certains sociologues à vouloir « entreprendre » (*Ibid.*, : p. 57). Lucas voyait dans cette évolution, bien plus que ce qui pouvait se jouer déjà dans la « recherche contractuelle » :

« Il arrive que le sociologue conçoive non seulement sa propre action en fonction de celle d'autres praticiens du social, mais, agissant comme entrepreneur, prétende jouer de la multiplicité qui se joue de lui, appréhender, sensibiliser, mobiliser « travailler » les éléments actifs et passifs – apparemment passifs – qui sont les protagonistes du travail retravaillé, cherchant l'accès à la connaissance dans l'interconnaissance » (Ibid. : p. 58).

Pour Lucas, « tout est laboratoire », et « il n'est de connaissance que du transformable ». Il ne s'agit plus de chercher « un point de vue imprenable », mais d'ouvrir la voie à une connaissance nécessairement polémique (*Ibid.*). Cette entreprise sociologique avait à son époque, et probablement encore aujourd'hui, une légitimité à construire, non seulement dans les dialogues à engager avec les différents acteurs, mais surtout dans les suites à donner à ces dialogues (*Ibid.* : p. 59).

Plus récemment, l'épistémologue Léo Coutellec tente dans *La science au pluriel, essai d'épistémologie pour des sciences impliquées*, de sortir des écueils de l'opposition habituelle entre positivisme et relativisme pour donner aux sciences contemporaines « une épistémologie à la mesure de leur nécessaire « implication » » (Coutellec, 2015 : emp. 90). Dans son essai, Coutellec interroge trois valeurs souvent considérées comme constitutives de la science : l'autonomie, l'impartialité et la neutralité. Pour lui, les sciences sont toujours impliquées et elles ne peuvent en cela prétendre à l'autonomie quant à leurs questionnements, puisque « les stratégies de recherche supposent des valeurs non épistémiques et un choix entre valeurs épistémiques dans un contexte donné » (*Ibid.* : emp. 493). Ainsi, des valeurs telles que « le

bien-être » ou « la justice » interviendront toujours dans l'élaboration des stratégies de recherche. Il convient selon Coutellec d'assumer ces valeurs, plus de que de les masquer derrière une autonomie supposée. De même, selon lui, il ne semble pas souhaitable pour un chercheur de revendiquer la « neutralité », puisque le problème de la science n'est en réalité pas son implication dans un contexte empreint d'intentions et de valeurs, mais plutôt son refoulement idéologique pouvant rendre alors opaques les résultats d'une recherche. Par contre, il reste essentiel pour le chercheur de s'appuyer sur ses méthodes et sa communauté pour se montrer *impartial* :

« Ce que j'appellerai désormais une science impliquée est une science qui tient sa pertinence à sa tolérance, au pluralisme et aux valeurs et donc qui abandonne son idéal d'autonomie et de neutralité sans abandonner son exigence d'impartialité » (Ibid. : emp. 546).

Coutellec donne, dans son ouvrage, l'exemple des recherches sur la maladie d'Alzheimer. Ces recherches ne sont pas autonomes puisqu'elles dépendent d'orientations politiques et de financements. Elles ne sont pas neutres non plus, puisqu'orientées vers une découverte moléculaire destinée à améliorer l'efficacité des thérapies. Elles restent pour autant impartiales, bien qu'impliquées. **« L'impartialité impliquée »**, pour Coutellec, est « une façon de concevoir l'impartialité (notre rapport au réel et aux procédures de vérification) comme étant prise dans un contexte et contrainte par un jeu de valeurs. C'est une façon de dire qu'il y a un lien étroit entre la définition de la stratégie de recherche, le choix de la démarche scientifique, de l'objet à traiter et les perspectives que peuvent offrir les connaissances créées » (*Ibid.* : emp. 573). Dès lors, **les sciences impliquées deviennent fécondes en s'ouvrant à de nouveaux questionnements et de nouveaux doutes. Elles se diversifient par le recours à une pluralité de méthodes ou de styles, tout en restant impartiales dans leurs vérifications et l'explicitation de leurs contextes. Enfin, elles assument leurs responsabilités dans les réponses qu'elles ont à fournir concernant leurs problèmes et leurs méthodes** (*Ibid.* : emp. 608).

Cette forme d'engagement peut tout autant être choisie que subie. Selon les cas, le chercheur peut être poussé au mimétisme ou à la différenciation vis-à-vis des acteurs de son terrain. Mais dans tous les cas, les « chercheurs embarqués » vivent bien souvent un processus « d'indigénisation » qui leur permet de s'approprier les représentations et les codes à l'œuvre sur leurs terrains (Alam et *al.*, 2012 : p. 160). En ce qui me concerne, j'étais avant mon enquête très peu au fait des rouages de l'administration sociale. Je peux même franchement dire que je

portais en horreur tout ce qui avait trait « à la paperasse », comme tous ceux qui seront venus me demander une aide dans ce domaine pendant cinq ans. Cette confrontation n'a donc pas été toujours pour moi très confortable, mais elle m'a permis je crois, du fait des enjeux pratiques que j'avais à comprendre cette administration, à la fois de stimuler ma curiosité et ma volonté de la comprendre, et d'être sensible à ce que vivent tous ceux pour qui les démarches administratives ne vont pas de soi, ou qui ne bénéficient pas dans leur entourage d'un soutien pour les accomplir et ainsi accéder à leurs droits.

J'ai vu d'ailleurs comment la vie de certains pouvait basculer, par exemple à la suite d'une séparation qui, de fait, laisse des personnes (souvent des hommes) seules face à une administration pour laquelle l'interface était assurée par la conjointe. Certains individus, déjà affectés par la séparation, ne trouvent parfois pas en eux les ressources nécessaires pour comprendre et mobiliser l'administration afin d'accéder à leurs droits, et tombent ainsi dans un cercle vicieux de découragement psychologique et d'appauvrissement social. Inversement, j'ai aussi vu des situations de séparation où la conjointe (ou une personne de l'entourage familial : mère, sœur, etc.) continuait d'assurer cette interface pour éviter que la situation de l'ancien conjoint ne se dégrade. Sans rentrer pour le moment dans l'analyse de ces exemples, retenons simplement pour ce propos méthodologique que **ce n'est probablement pas un hasard si mon attention a, durant cette enquête, porté sur ces attachements dont disposent ou non les personnes face à l'administration, ayant été moi-même confronté, dans la pratique, aux difficultés que cette administration peut générer, et ayant dû, pour pallier cela, mobiliser mes propres réseaux professionnels et personnels.**

La recherche impliquée présente à mon sens de nombreux avantages tant du point de vue de la pratique que de la connaissance. Néanmoins, la vigilance éthique dont doit faire preuve le chercheur dans ses travaux me semble d'autant plus importante, dans cette posture qui revendique l'expérimentation en « plein air » (Callon et *al.*, 2001 ; Veltz, 2015) et au plus près des acteurs.

2.3.3 Pour une recherche éthique, réaliste et ancrée dans les territoires

Je revendique pour ma recherche cette posture d'implication qui, sans perdre de vue un certain impératif d'impartialité, s'éloigne cependant de toute volonté de devenir un « spectateur quasi-divin », comme l'évoquait Pierre Bourdieu (Bourdieu, 2001 : p. 222). Cette posture se justifie à mon sens, premièrement d'un point de vue éthique. En tant que chercheur, vivant grâce à des financements publics, la question des retombées collectives de mon travail est une de mes priorités. Cette posture se justifie aussi dans mon cas par souci de réalisme, la complexité du monde social dont nous prenons de plus en plus conscience rendant impossible à mon niveau toute ambition de théorisation générale, définitive et systématique, sur ce qui se passe dans les situations sociales. L'idée d'une sociologie impliquée pose par ailleurs la question du rôle accordé aux acteurs durant la recherche, et donc de ses dimensions collectives et partagées.

Rappelons par exemple, qu'y compris dans la tradition lewinienne de la recherche-action, où l'interaction avec les acteurs et leurs besoins est pourtant revendiquée méthodologiquement, le chercheur reste seul véritable pilote de l'expérience (Liu, 1997 : emp. 205). Ce n'est qu'à la fin des années 70 que des auteurs américains contesteront cette approche, pour donner à la recherche-action une dimension plus participative (*Ibid.* emp. 222). Pour le « collectif des chercheurs ignorants », trop souvent, « la situation habituelle reste celle du schéma platonicien où la *métis*, le savoir rusé des acteurs sociaux, est moins légitime que le savoir des chercheurs académiques, et qu'il est parfois nié par ceux-ci (des prises de position récentes lors de colloques scientifiques sont là pour en témoigner) comme il le fut par Platon lui-même » (Les chercheurs ignorants, 2015 : emp. 168).

La recherche, nous disent Callon, Lascoumes et Barthe, peut pourtant s'intégrer différemment dans le tissu social si les chercheurs admettent que les profanes sont eux aussi dans des activités de recherche, et qu'une collaboration est envisageable pour formuler différemment les problèmes, constituer des collectifs de recherche, diffuser et mettre en œuvre les résultats (Callon et *al.*, 2001 : p. 111). Pour ces auteurs, la curiosité des acteurs, leurs questions inattendues, peuvent contribuer à remettre en cause des convictions et mener vers de nouveaux savoirs (*Ibid.* : p 112). Le laboratoire, en effet, ne peut prospérer sans les objets et les problèmes qui font toute la fertilité d'un terrain d'enquête. Par ailleurs, on pourrait, avec ces auteurs, répondre aux critiques les plus habituelles adressées au « sens commun » en disant « qu'il n'y a pas plus obstiné, attentif, plus précautionneux, plus rigoureux qu'un groupe de non-spécialistes qui veulent savoir pourquoi ils endurent des malheurs insupportables » (*Ibid.* : p. 117). Une coopération entre les chercheurs et les acteurs semble non seulement possible, mais assurément fructueuse pour les deux parties, au regard de la

complexité du social que les chercheurs et les acteurs souhaitent éclairer. Pour Audoux et Gillet, cette coopération induit d'établir des espaces de « coconstruction des connaissances », ou seraient abolies les frontières habituelles entre « l'exécutant et le concepteur », ou encore les « profanes et les experts » (Audoux, Gillet, 2015 : emp. 868).

C'est précisément à la croisée de ces deux mondes que j'ai voulu me situer durant ma recherche. Si cette expérience a renforcé chez moi l'idée que la recherche et l'action s'enrichissent mutuellement, il est clair que j'ai été confronté à certaines limites, tant du point de vue éthique que d'un point de vue plus matériel. J'évoquais plus haut l'importance éthique que j'attache en tant que chercheur à la restitution, si ce n'est publique, au moins collective des fruits de mon travail. Mais il était tout aussi essentiel, du point de vue éthique, d'être attentif aux conséquences de mes activités de chercheur/acteur pour les personnes avec qui je travaillais. Car en effet, le chercheur en sciences sociales observe et expérimente au sein d'un laboratoire à ciel ouvert, qui est aussi un espace de vies.

Une des premières questions qu'il m'a fallu me poser en accédant au terrain, dans la posture d'observation et de participation qui était la mienne, concernait le discours que je devais tenir auprès des acteurs auprès desquels j'enquêtai. Me fallait-il être complètement transparent, et afficher les raisons de ma présence de façon systématique ? Fallait-il au contraire, masquer mon rôle de chercheur pour ne pas biaiser les relations que j'allais entretenir avec les acteurs ? Si je n'ai pour ma part jamais caché à quiconque mon rôle de chercheur au sein de l'organisation que j'étudiais, que ce soit aux élus, à mes partenaires de travail, ni même aux usagers que je rencontrais dans le cadre de mon activité professionnelle, je ne pouvais de fait le déclarer à l'ensemble des personnes que j'observais dans mon quotidien. Cela s'explique par des raisons très pratiques, puisqu'il m'était d'abord impossible d'exposer aux centaines de personnes que j'ai côtoyées durant cinq ans, parfois très épisodiquement, les tenants et aboutissants de la recherche que je conduisais et qui n'était pas pour eux le motif de nos rencontres. Ensuite, cette observation pouvait être en partie clandestine, y compris pour les personnes qui savaient que je conduisais une recherche, mais qui ne réalisaient pas forcément que j'étais en posture d'observation permanente et qu'ainsi, bon nombre de leurs mots et de leurs gestes, pouvaient alimenter ma réflexion.

Le fait d'observer des personnes, en quelque sorte à leur insu, pose différents problèmes au chercheur (Dargère, 2012 : pp. 22-26). Son enquête peut, par exemple, révéler des choses portant parfois préjudice aux personnes concernées, ce qui peut constituer pour elles une forme

de trahison à l'égard du chercheur, en qui elles avaient pu déposer leur confiance. Ces pratiques peuvent en cela être préjudiciables à la communauté scientifique, qui pourrait à cause d'elles voir certains terrains se fermer et des acteurs devenir méfiants. De ce fait, le chercheur souhaitant pratiquer ce type d'observation se doit de suivre une véritable déontologie, pour ne pas porter préjudice aux personnes qu'il étudie et à ses pairs. Cela passe bien sûr par une anonymisation des discours recueillis, mais aussi, parfois, un choix délibéré de ne pas mettre à l'écrit certaines paroles, certaines descriptions, au seul motif qu'elles renforceraient une démonstration scientifique. Il m'a semblé par ailleurs essentiel de garantir une véritable transparence dans ma recherche à l'égard de ceux qu'elle concerne. Ainsi, j'ai eu à cœur de restituer aux acteurs l'état de mes réflexions dès lors qu'ils en avaient le souhait, que ce soit dans un cadre formel ou non, collectif ou individuel, cela tout autant pour ne pas éveiller des soupçons infondés sur ma recherche, que pour recueillir l'avis des principaux concernés par ces réflexions et les ajuster en conséquence.

Un autre point de vigilance important dans ce type d'expérience, est de ne pas oublier qu'un territoire, s'il peut être un véritable laboratoire, n'en reste pas moins un espace où les actes du chercheur peuvent avoir des conséquences sur la vie des habitants. Christophe Dargère a, par exemple, confessé que durant la recherche qu'il conduisait pour sa thèse, au sein d'un établissement accueillant des adolescents atteints de « déficience intellectuelle légère sans troubles associés du comportement », où il assurait par ailleurs un rôle d'enseignant, il lui était arrivé de « laisser délibérément se dérouler des situations pour la recherche au lieu de les faire avorter », en ne recadrant pas par exemple un débordement, des décrochements ou des digressions (Dargère, 2012 : p. 37). Le chercheur peut même être tenté, comme cela peut se pratiquer par exemple en ethnométhodologie par le *breaching*, de perturber volontairement le cours d'une situation, pour la saisir sous un nouveau jour, et voir comment les acteurs réagissent et construisent du sens autour de ces perturbations (Garfinkel, 2007 [1967] : pp. 120-135). Ce type de « provocation expérimentale » permet, selon Garfinkel, de saisir les « arrière-plans » sur lesquels sont fondées les interprétations des membres d'un groupe.

Au regard de l'importance de cette question éthique, je propose d'illustrer par la description d'un cas comment ma posture de chercheur a pu, durant cette étude, être parfois tiraillée entre le désir d'expérimenter et l'importance de préserver les acteurs de mon terrain. Mon souhait en la matière a toujours été de trouver un bon équilibre entre ces deux impératifs, mais il est possible que je n'y sois pas toujours parvenu.

Patrick, ou les incertitudes d'une inclusion en plein air

J'ai rencontré Patrick pour la première fois en décembre 2014, lors d'une permanence aux Restos du cœur. Ce jour-là, il voulait que je l'aide à transférer son dossier CAF en Saône-et-Loire, pour percevoir à nouveau son droit au RSA. La scène se passe quelques semaines plus tard, à l'accueil de la Maison de Services, où je me rendais pour déposer un courrier auprès de ma collègue Amélie. Je profite de mon passage pour saluer Patrick :

Boris : « Tiens bonjour, comment ça va ? »

Patrick : Bof, pas terrible..., me dit-il en roulant sa cigarette.

B : Qu'est-ce qui se passe ?

P : Oh non laissez tomber, vous me croirez jamais de toute façon...

B : Comment ça ? Moi je crois tout ce qu'on me dit !

Amélie : C'est vrai que c'est un peu particulier...

B : Comme vous voulez... si je peux être utile...

P : Ben... j'ai pas envie de mourir, voilà.

B : Vous avez pas envie de mourir ? Mais pourquoi vous dites ça ?

P : Ben parce que c'est la vérité.

B : ...

P : C'est à cause des Corses, ils pensent que je les ai balancés et depuis, ils veulent me faire la peau.

B : Les Corses ?

P : Oui, j'étais dans le trafic pendant un temps, avant d'aller en prison... je voulais plus rien avoir à faire avec ça en sortant, mais ils m'ont retrouvé... ils ont essayé de m'attraper deux fois... la dernière fois c'était à l'hôpital et j'ai dû me barrer pour pas y passer.

B : Ah d'accord... mais là vous croyez qu'ils sont à Cluny ?

P : Oui, j'ai vu des trucs pas clairs... mais tant que je suis entouré y'a pas de problème, je suis en sécurité. C'est quand je suis tout seul qu'il y a un risque.

B : Vous avez prévenu la gendarmerie ?

P : M'en parlez pas, ils me disent qu'ils peuvent rien faire... que je dois écrire à Manuel Valls !²⁸

B : Ah bon ? C'est quand même fou ça... mais qu'est-ce qu'on peut faire pour vous aider ?

P : Il faut que je quitte la France, que j'aille à l'étranger.

B : Mais où ça ?

P : J'ai de la famille dans les DOM, je pense que là-bas on est suffisamment éloigné du trafic...

B : ok... mais du coup ça veut dire acheter un billet d'avion ça... ça va être dur vu que vous avez même pas un RSA en ce moment...

P : Y'a pas que ça... j'ai plus de carte d'identité, et puis il y a les chiens... je peux pas les emmener.

A : Et il veut pas les laisser à la SPA, ce que je peux comprendre...

B : Oui...

P : Non mais j'ai vu des vidéos... ça me donne juste envie de chialer, je peux pas leur faire ça...

B : Bon ok... eh ben, réglons déjà cette histoire de carte d'identité et de RSA dans un premier temps, ça c'est possible.

P : Oui... mais y'a pas que ça.

B : Qu'est-ce qu'il y a d'autre ?

P : La personne chez qui j'habite... il veut me mettre dehors, je serai à la rue le mois prochain... il faut vraiment que je trouve une solution parce que le pire c'est encore de dormir dans ma voiture... là je suis foutu, ils vont forcément me trouver.

B : Ok oui... on va voir ce qu'on peut faire, il faut déjà qu'on règle votre histoire de transfert CAF pour que vous ayez des revenus.

P : Oui...

B : Et puis pour les chiens, vous avez essayé de mettre des annonces ? Des photos ?

A : Oui, il faudrait en mettre chez le vétérinaire, dans les supermarchés...

P : Non, je sais pas comment faire... et j'ai pas d'appareil photo.

B : Ben ça c'est pas trop un problème, vous repassez et on ira prendre deux-trois photos... si ça peut aider à régler le problème... »

²⁸ Manuel Valls était alors ministre de l'intérieur.

Quelques jours plus tard, Patrick revient à la Maison de Services avec ses deux chiens. Nous partons ensemble en direction d'un parc, situé à quelques mètres de mon bureau, pour prendre les clichés dans un cadre agréable. Une fois les photos prises, sur le chemin du retour, Patrick me dit, les larmes aux yeux :

P : « Ça me fait vraiment chier d'imaginer les laisser comme ça... Lui je l'ai nourri au biberon... et il m'a sauvé la vie quand on a cherché à me butter dans ma voiture !

Un peu affecté par son émotion, mais aussi sceptique quant à la réalité des menaces dont il se disait être l'objet, je tente alors de chercher avec lui d'autres solutions pour qu'il puisse ne pas se séparer des chiens.

B : Mais quand même, vous pensez pas qu'il y a un autre moyen... non ?... que de partir à l'autre bout du monde ?! Pourquoi vous partez pas dans une ferme, à la campagne, faire du bénévolat ? Personne va vous chercher au fin fond de la Creuse quand même ?

P : Oui, je sais pas... peut-être...

B : Bon écoutez, je vais me renseigner pour voir s'il n'y a pas quelque chose à faire dans ce sens là, et j vous rappelle ok ? En attendant on diffuse quand même les annonces, vous voyez avec Amélie pour qu'elle fasse une affichette avec les photos.

P : Ouais ok, d'accord...merci ».

Je me suis alors mis en recherche de ferme pouvant avoir besoin de bénévoles. Je dois tout de même préciser qu'à cet instant, je ne croyais pas du tout à ces histoires de mafia racontées par Patrick. Mon analyse de la situation et mon intuition me poussaient plutôt à croire que Patrick était avant tout à la recherche d'un logement et d'une stabilité, et que cette situation pouvait générer en lui des angoisses, certainement alimentées par un passé perturbé. J'avais par ailleurs, peut-être naïvement, plutôt confiance dans les services de gendarmerie, et ne pouvais croire qu'une personne réellement menacée pouvait être laissée sans protection. En recherche d'un point de chute pour Patrick, je contactai alors une ferme proche de Cluny, connue pour ses pratiques alternatives. Au téléphone, mon interlocutrice me confirma qu'effectivement, il était possible de trouver assez facilement des fermes pouvant accueillir des bénévoles contre le gîte et le couvert. Au culot, j'ai alors demandé si, à tout hasard, sa ferme n'avait pas elle-même besoin d'un bénévole dans les semaines à venir. Par chance, il se trouvait que l'association était bien en recherche de quelqu'un, pour faire des travaux dans son gîte d'ici deux mois. Nous avons donc convenu d'une rencontre avec Patrick pour voir si un accueil et un encadrement de son bénévolat étaient envisageables au sein du domaine.

Trois semaines plus tard environ, j'accompagne Patrick à la ferme avec ses deux chiens pour rencontrer Nadège, une des salariées de l'association, en charge pour sa part de la gestion du

gîte. Le courant entre eux passe plutôt bien, et après avoir posé quelques questions à Patrick sur ce qu'il voulait et savait faire, sur l'état d'esprit dans lequel il voyait sa venue au sein de l'équipe de salariés vivant sur place, elle lui donna son accord de principe pour l'accueillir, mais demanda à se concerter avec les autres membres de son équipe avant de confirmer sa venue.

Quelques semaines plus tard, Patrick a pu emménager au sein du gîte avec ses deux chiens, en échange de quelques travaux. Il n'est pas forcément utile de raconter dans le détail la façon dont s'est passé le séjour de Patrick, que je n'ai d'ailleurs pu observer qu'indirectement. Retenons simplement, pour le propos que je veux tenir, qu'à la suite des six semaines où Patrick était intégré au sein de la ferme, quand bien même il a pu y avoir des ajustements nécessaires (sur sa consommation d'alcool, sur la façon dont il pouvait parler violemment à ses chiens, ou encore sur la manière dont il pouvait occuper son temps sans télévision), le bilan s'est avéré extrêmement positif pour toutes les parties.

C'est à la fin de l'expérience que les choses se sont compliquées. Lors d'une des dernières soirées passées par Patrick à la ferme, nous nous étions réunis avec lui, Jacques (qui l'avait encadré dans ses travaux durant son séjour), Nadège (qui l'avait accueilli), Lucie (qui avait entre-temps remplacé Nadège dans ses fonctions), et moi-même (qui avait assuré le suivi social de Patrick). Durant cette soirée, le groupe fut unanime dans son évaluation du passage de Patrick au sein du domaine. Jacques avait salué la qualité de son travail, son application et sa motivation tout au long de son séjour. Lucie saluait quant à elle son adaptation à un milieu, à une communauté de personnes *a priori* très différentes de ce qu'il avait pu connaître jusqu'alors. Patrick, quant à lui, exprimait sa grande satisfaction d'avoir fréquenté durant ces semaines des « personnes saines », et d'avoir pu faire ses preuves quant à sa capacité à travailler. Ce que j'entendais ce soir-là des personnes qui avaient vécu quotidiennement avec Patrick, durant plusieurs semaines, contrastait fortement des portraits qu'avaient pu brosser de lui les travailleurs sociaux du territoire. Le passage de Patrick en prison, ses angoisses, ses sauts d'humeurs, avaient contribué à lui forger une mauvaise réputation dans les services. On parlait de lui tantôt comme d'un fou, tantôt comme d'un marginal incapable de travailler, tantôt comme d'un drogué. Une collègue m'avait raconté lui avoir demandé de ne pas toucher aux couteaux lors d'un atelier cuisine qu'elle animait, par peur qu'il puisse l'agresser. Des rumeurs circulaient à son endroit, sur le fait qu'il aurait tué quelqu'un. La situation de Patrick illustre parfaitement ce qu'Howard Becker décrivait par sa « théorie de l'étiquetage », par laquelle on comprend que **le traitement d'un individu en tant que déviant peut résulter bien plus des représentations qu'ont les personnes sur cet individu que de ses actes réels** (Becker, 1963).

Si les stigmates de Patrick semblaient avoir disparu durant ces quelques semaines de présence à la ferme, ils ne mirent pas très longtemps à réapparaître. Le soir même où nous avons fait le bilan de cette expérience, il avait été rappelé à Patrick qu'il lui faudrait trouver d'ici quelques jours une nouvelle solution quant à son hébergement. Le lendemain matin, j'ai reçu un message vocal de Lucie, me demandant de la rappeler urgemment, Patrick ayant selon elle « pété les plombs ». Je me suis alors rendu sans attendre au domaine, pour comprendre ce qui se passait. A mon arrivée, Lucie vint à ma rencontre :

« Lucie : Tu étais au courant pour les problèmes psy de Patrick ?

Boris : Les problèmes psy ?

Lucie : Ses histoires de mafia, tout ça ?

Boris : Ah...oui, il m'a déjà parlé de ça...

Lucie : Ouais, ben écoute là il a fait flipper tout le monde hier soir en nous racontant ça, je t'explique même pas... j'ai pas dormi de la nuit, j'ai même fermé tous les volets chez moi tellement j'étais pas rassurée.

Boris : Oui ok... je comprends, je sais pas pourquoi il s'est mis à vous parler de ça tout à coup... à mon avis c'est parce qu'il se sait sur le départ et que ça l'angoisse...

Lucie : J'en sais rien, en tout cas je lui ai demandé de partir aujourd'hui, je veux pas de bavure ici, on peut pas se permettre de prendre le moindre risque, il y a des familles qui habitent ici, tu comprends ?

Boris : Oui oui je comprends tout à fait, je suis désolé que ça se termine comme ça... il est où là ?

Lucie : Là-bas, sur la terrasse, il fume une clope.

Je me dirige alors vers Patrick. En l'observant de loin, je me rassure déjà de le voir calme car à l'écoute du message de Lucie, je m'attendais à le trouver plus fébrile ou énervé.

Boris : Salut Patrick, ben alors qu'est-ce qui se passe ?

Patrick : J'ai juste dit la vérité... ça a fait peur à Lucie et je peux bien le comprendre...

Boris : Bon mais qu'est-ce qu'on fait maintenant, il va falloir te trouver une solution rapidement là...

Patrick : J'ai plusieurs pistes... je vais prendre un train pour Paris je pense, puis j'irai voir ma sœur en Bretagne sûrement, je vais voir... le problème c'est pour aller sur Mâcon pour prendre le train...

Après avoir échangé avec Lucie, regardé avec elle les horaires des trains, nous avons alors convenu que j'accompagnerais Patrick à la gare. Quelques heures plus tard, nous partons en direction de Mâcon dans ma voiture, avec ses deux chiens. Patrick a demandé de laisser quelques affaires sur place pour voyager léger, et revenir plus tard les récupérer, une fois sa situation stabilisée²⁹.

Je sens Patrick très angoissé durant le trajet. Il s'agite sur son siège et parle à ses chiens d'une manière étrange : « *il va falloir te tenir prêt, il y a des gens très méchants qui nous veulent du mal... tiens-toi prêt* ». J'avoue qu'à cet instant, je ne suis pas rassuré du tout. La gueule du chien auquel s'adresse Patrick est à quelques centimètres de ma tête et je le sens s'agiter. Je m'imagine toutes sortes de scénarios, y compris celui où Patrick pourrait m'agresser, lâcher ses chiens sur moi, me jeter sur le bord de la route et me voler ma voiture... ! il n'en sera rien, mais ces idées m'ont bel et bien traversé l'esprit, malgré la confiance que j'avais en lui... Arrivés en gare, j'aide Patrick à porter ses sacs, et patiente avec lui pour être bien sûr qu'il prendra son train. Dans l'attente, sur le quai, il me dit que nous avons été suivis. Il me montre plus particulièrement un jeune, situé sur le quai d'en face, dont il me dit voir qu'il le piste. Le train finit par arriver, et Patrick s'en est allé.

Durant plusieurs jours, j'ai eu des appels téléphoniques de Patrick quotidiennement, y compris en soirée. Il m'informait de tous ses déplacements. Il m'a dit avoir été poursuivi un soir, lorsqu'il dormait dehors, derrière un buisson. Il fit également un passage en psychiatrie, pour chercher repos et protection. J'ai pu échanger avec une infirmière à son sujet, qui m'affirma qu'il était « extrêmement délirant » et « agressif ». Au téléphone, Patrick me dit qu'on voulait lui infliger un traitement médical contre son gré. Progressivement, j'eus moins de nouvelles, jusqu'à recevoir, quelques mois plus tard, un message d'une collègue, me disant que le conseiller d'insertion et de probation de Patrick cherchait à me joindre. Patrick était repassé par la case prison, pour des raisons que j'ignore encore aujourd'hui. Ayant laissé à mon tour un message à ce conseiller, qui ne m'a jamais recontacté, je suis désormais sans nouvelle de Patrick depuis plus de trois ans.

²⁹ Trois ans plus tard, Patrick n'est finalement jamais revenu chercher ses affaires, toujours stockées dans le sous-sol de la Communauté de Communes. Le seul contact que j'ai eu avec lui depuis cette histoire fut un mail dans lequel il me demandait de lui adresser quelques papiers importants par voie postale.

Ce cas me semble intéressant pour plusieurs raisons. Il montre d'abord comment Patrick est pris, au début du récit, dans de multiples attachements, contradictoires entre eux, qui rendent sa situation invivable : attachement à son passé et aux menaces (réelles ou supposées) qui en découlent ; attachement à ses chiens qui entravent sa mobilité alors même qu'il cherche à fuir, qui plus est pour des raisons apparemment vitales ; attachement enfin à une situation sociale et administrative qui l'empêche de se loger, faute de revenus. Ces attachements contradictoires sont systématiques dans les situations que j'ai pu croiser, où les personnes manquent souvent de ressources pour interpréter ces contradictions et les pallier. On voit également dans la situation de Patrick que son discours est évolutif, fluctuant au fil des actions (par exemple lorsqu'il prend conscience de ne pas vouloir perdre ses chiens, alors même qu'il souhaitait la veille mettre une annonce pour les donner à des particuliers). **Ces fluctuations rendent l'intervention sociale délicate, puisqu'à chaque action, les personnes réévaluent forcément leur situation et peuvent rompre les accords provisoirement construits avec l'intervenant. Ce dernier doit alors s'ajuster, ce qui va souvent aller à l'encontre des objectifs, souvent linéaires, qui lui sont fixés pour construire un parcours avec la personne, si possible sans trop de détours.**

Mais cette histoire m'intéresse surtout ici car elle est la démonstration d'une « inclusion de plein air » réussie. J'entends par là que, contrairement à ce qui se passe très souvent dans les structures d'insertion où les personnes en situation de vulnérabilité sociale sont rassemblées et identifiées comme « en insertion », Patrick a eu l'occasion d'intégrer un groupe de personnes qui n'avaient pas connaissance de son passé, qui lui ont donné sa chance, au sein duquel il a pu prouver son utilité, cela malgré une socialisation qui était en parfait décalage avec ce qu'il avait connu jusqu'alors dans des milieux marginaux, empreints de drogues et de violence.

Néanmoins, et c'est pourquoi ce cas est exposé dans une partie où l'éthique du chercheur est questionnée, je mesure avec le recul combien cette situation, que j'ai en quelque sorte provoquée, a pu mettre des personnes, au mieux en situation de malaise, au pire en situation de danger. Pour ma part, quand bien même je ne croyais pas ce que me racontait Patrick au sujet de ses persécutions, je dois avouer qu'à son contact, j'étais devenu méfiant. Je regardais à mon tour, à ma grande surprise, si je n'étais pas suivi lorsque je le déposais quelque part, et si mes portes et fenêtres étaient bien fermées à clef le soir. Les angoisses qu'avait pu avoir Lucie le soir où Patrick lui fit ses confidences, je les avais eues moi aussi. Je saurai un peu plus tard que Nadège, qui avait fait le choix d'accueillir Patrick dans la communauté, fermait également sa porte à clef, alors même qu'elle ne l'avait jamais fait auparavant. Ces craintes avaient aussi été

partagées par les travailleurs sociaux qu'il avait pu côtoyer. Je dois d'abord dire que je regrette d'avoir provoqué ces craintes auprès d'acteurs qui n'avaient pas à assumer ce à quoi je m'étais pour ma part préparé, en tant que professionnel du social et en tant que chercheur. Si l'expérience était à reconduire, je ne m'y prendrais assurément pas de la même façon.

Pour autant, je suis forcé de constater que durant son intégration à cette communauté, Patrick ne parlait plus de ses angoisses. Je constate également que si Patrick était fou, nous le devenions tous en quelque sorte à son contact, alors même que nous n'avions pas vécu ce qu'il avait vécu, et qui expliquait sûrement ses angoisses. Nos similarités de réaction face à ses peurs faisaient de nous, d'une certaine façon, des semblables ; à ceci près que ces angoisses n'alimentaient pas pour nous les mécanismes d'exclusion que connaissait Patrick.

Lorsque les peurs de Patrick n'étaient pas connues de ceux qui le fréquentaient, il a pu réaliser un travail apprécié, et se sentir lui-même intégré à un collectif, ce qui ne lui était pas arrivé depuis longtemps. **J'ai vu durant toutes ces semaines, la force que peut avoir une sociabilité ordinaire, animée par des personnes qui n'étaient pas des professionnels du social, et qui permettaient en cela à quelqu'un d'avoir à nouveau le sentiment d'appartenir à une communauté de gens « normaux ».** Le contraste était par exemple saisissant avec ce que j'avais pu observer dans les structures d'insertion, où l'intégration va souvent de pair avec une forme de stigmatisation, ne serait-ce que par les noms donnés à ces dispositifs et les objectifs qu'ils affichent publiquement. Les personnes appartenant à ces structures d'insertion se trouvent, de fait, confrontées à une dévalorisation de leur identité, comme peut l'illustrer par exemple ce petit article de presse locale, qui avait fait « hurler » les salariés du chantier d'insertion du Clunisois, ne serait-ce que par leur qualification de « demandeur d'emploi » dans le titre, et l'idée selon laquelle ils se « réinsèrent » via leurs travaux, tout cela avec leur photo dans un journal très lu localement.

SAINT-MARTIN-DE-SALENCEY. - HUIT DEMANDEURS D'EMPLOI PARTICIPENT À UN CHANTIER D'INSERTION.

Rénover et se réinsérer

Notez cet article : ★★★★★

le 26/10/2015 à 05:00 | Frédéric RENAUD (CLP)



Ce n'est qu'au moment où Patrick avait senti que son exclusion pouvait reprendre, qu'il a dévoilé ses angoisses et que l'étiquetage (Becker, 1963) qu'il avait subi dans les services sociaux a alors ressurgi.

Cette histoire plaide à mon sens pour que l'intervention sociale s'organise, pour pouvoir, d'une façon plus adroite que celle que j'avais expérimentée, s'appuyer sur la force intégratrice de la sociabilité ordinaire. Elle démontre aussi que le chercheur, s'il peut s'exposer lui-même à des situations inconfortables, doit prendre toute la mesure des conséquences de ses actes pour son entourage direct ou indirect. Les tests de ses hypothèses de recherche ne doivent en aucun cas se faire aux dépens des acteurs du terrain. Ces questions démontrent combien une réflexion sur la posture du chercheur impliquée est essentielle, notamment dans sa dimension professionnelle.

Les réflexions sur le « métier de sociologue » sont probablement aussi anciennes que la sociologie elle-même. On sait que pour Pierre Bourdieu, Jean-Claude Passeron et Jean-Claude Chamboredon, le sociologue est avant tout un scientifique, dont le rôle est de mettre à distance les présupposés pour dévoiler la réalité du monde social (Bourdieu, Passeron, Chamboredon, 1968). Mais d'autres chercheurs voyaient dans le métier de sociologue, des formes d'activités qui ne se limitent pas à sa dimension scientifique. Philippe Lucas, par exemple, émettait des réserves quant à l'idée qu'il existerait un « métier » de sociologue, entendu comme « une accumulation de techniques », alors même que sa posture le pousse constamment à déborder

ces techniques, du fait des tensions, des questions et des doutes qui animent sa pratique. Or, être bon technicien, ne permet pas forcément d'être bon praticien (Jakubowicz, 2000 : p. 30-31).

Claude Dubar défend pour sa part la thèse de la « triple fonction des sociologues ». Selon lui, le sociologue est à la fois un enseignant, un chercheur et un praticien. Dubar plaide pour une articulation plus forte entre ces trois types d'emploi, mais aussi entre le monde universitaire et les organisations, autour d'objectifs de formation et de résolution de problèmes concrets (Dubar, 2004 : emp. 1687). Je rejoins pour ma part pleinement cette idée, après six années passées au sein d'une petite collectivité qui m'a embauché tout autant pour mes compétences « pratiques » que pour mon projet de recherche. **J'ai pu, grâce à la CIFRE, créer un poste mêlant réflexions théoriques, actions concrètes et enseignement, et je trouve toujours aujourd'hui que cette triple fonction donne au métier de sociologue un sens et un intérêt profond.** Je pense aussi qu'il y a encore bien trop peu de doctorants dans les territoires, les entreprises et les associations, et qu'il y a là un véritable potentiel pour la recherche comme pour l'action. Je m'étonne même des difficultés que j'ai pu observer pour de nombreux camarades doctorants, à accéder à un financement et à un terrain d'enquête, alors même que j'observe parallèlement dans les organisations les plus diverses, de fortes attentes quant à l'analyse des phénomènes sociaux.

Cette mobilisation encore insuffisante de la recherche en général, et des doctorants plus particulièrement, tient sans doute à ce que les dispositifs comme les CIFRE ne sont pas suffisamment connus. Des projets comme « 1000 doctorants pour les territoires », portés par la Communauté d'établissements HÉSAM³⁰, peuvent aider à développer ce type de recherche et à ouvrir de nombreux terrains pour de jeunes chercheurs. **Mais cette forme de recherche doit encore trouver sa place dans le champ académique, notamment en sciences sociales. L'articulation entre les mondes professionnel et universitaire n'est en effet pas toujours évidente.** Les impératifs, les temporalités, ne sont de fait pas les mêmes, et beaucoup de doctorants CIFRE témoignent des difficultés qu'ils ont pu avoir à ne pas se laisser submerger par le terrain, pour pouvoir consacrer le temps nécessaire à la production d'une véritable analyse. Certains ont raconté comment un doctorant salarié doit développer en situation toute une « pragmatique de l'esquive » pour ne pas se faire submerger par les tâches indigènes :

³⁰ Hautes écoles Sorbonne Arts et Métiers

rappel de sa qualité de chercheur, sorties de terrain par des retours à l'université ou au laboratoire, réalisation rapide des missions demandées, etc. (Alam et *al.*, 2012 : p. 161). Du point de vue académique, les attentes et les objectifs demandés aux doctorants CIFRE pourraient aussi être aménagés pour que des formats de « thèses professionnelles » de niveau doctoral puissent s'institutionnaliser et être reconnues.

Chapitre 3 – Que dit la littérature sur l’objet étudié ? Points de vue de chercheurs sur le rural, le social et l’innovation territoriale

Cette partie rassemble les principaux enseignements, tirés de la littérature, sur lesquels je me suis appuyé pour analyser mon objet d’étude. Cet objet, situé au carrefour de nombreuses transformations, nécessitait d’investir plusieurs champs de recherche : la sociologie du social et de l’intervention sociale, la sociologie rurale, mais aussi la sociologie de l’innovation. Si peu de travaux ont traité directement des questions « d’exclusion » (terme sur lequel je reviendrai dans cette partie) en milieu rural et de leur traitement au niveau intercommunal, *a fortiori* dans une perspective « d’innovation territoriale », il restait possible de puiser dans des travaux traitant indirectement de ces différents aspects des connaissances utiles à cette analyse.

Après avoir résumé les enseignements tirés des travaux les plus proches de cette recherche, j’accorderai quelques pages aux dimensions institutionnelles et organisationnelles de l’intervention sociale et à leurs évolutions récentes, particulièrement au niveau intercommunal. Enfin, je discuterai des principaux concepts issus de la littérature consacrée à l’innovation en général, et à l’innovation territoriale en particulier, pour voir comment cette posture, de plus en plus revendiquée dans l’action publique, peut être utile dans le cas de l’objet étudié.

3.1. A la croisée du rural et du social

3.1.1. Des publics vulnérables et invisibles en milieu rural

Les questions de pauvreté, d’exclusion ou de vulnérabilité sociale, font partie des objets classiquement étudiés en sociologie. Toute l’histoire de cette discipline est en effet jalonnée de recherches académiques ou appliquées, destinées à comprendre ces phénomènes. Dès l’époque des premiers sociologues, contemporains de bouleversements engendrés par la révolution industrielle sur les structures traditionnelles (familles, villages, corporations), on observe des préoccupations quant à ces transformations qui ont une influence directe sur le lien social. Aujourd’hui encore, les attentes restent fortes sur ces sujets, comme en témoigne la demande sur laquelle cette recherche a été initiée.

Néanmoins, ces problématiques ont très souvent été étudiées dans des contextes urbains. Le problème de la pauvreté en milieu rural, par exemple, a été très peu analysé en France et reste aujourd'hui encore un objet d'étude assez rare. Assez récemment, un numéro de la revue « Pour », consacré aux questions de précarités et de marginalités en milieu rural, réaffirmait que « dans le champ scientifique, les espaces ruraux semblent être les oubliés des études en sciences sociales sur la pauvreté » (Hochedez, Mialocq, 2015 : p. 21). A l'exception des travaux dirigés par Pierre Maclouf dans les années 1980 (Maclouf, 1986), peu de recherches universitaires ont analysé précisément les processus et les formes d'exclusion dans les campagnes, où la pauvreté est souvent peu visible. Ces dix dernières années, ce sont les travaux d'Alexandre Pagès qui font référence dans le champ académique, sur ces sujets encore aujourd'hui peu étudiés. Cette recherche, d'un point de vue heuristique, vise à prolonger ces travaux en croisant leurs questionnements à ceux que se posent les acteurs du Clunisois dans la pratique.

Dans *La pauvreté en milieu rural* (Pagès, 2011 [2005]), l'auteur décrit ce phénomène à partir d'un recueil de témoignages et de biographies qui donnent à voir le milieu rural sous un angle peu connu et bien éloigné des représentations idéalisées que j'évoquais précédemment. On y apprend, par exemple, que les zones rurales et les petites villes en déclin affichent un taux de pauvreté, mais aussi de ³¹ morts violentes par habitant, plus élevés qu'en milieu urbain. On découvre également, contrairement aux idées reçues selon lesquelles la solidarité serait forte dans les villages, du fait de la proximité qu'entretiennent entre eux les habitants, que l'isolement y est au contraire particulièrement important. En milieu rural, certaines populations peuvent en effet se replier sur elles-mêmes, se détourner des aides ou attendre longtemps avant de solliciter les services sociaux. L'accès généralisé aux standards de la consommation (maison individuelle, électroménager, voiture...) cache pour Pagès la réalité de la pauvreté matérielle en milieu rural (*Ibid.* : p. 33). Celle-ci n'est désormais plus le simple fait des personnes âgées ou des petits cultivateurs, mais touche une grande variété de profils. Des agriculteurs bien sûr, dont le salaire moyen baisse régulièrement, mais aussi des salariés touchés par la forte précarité de l'emploi en milieu rural, ainsi que des jeunes ruraux, parfois très dépendants de leurs familles et ne pouvant quitter certains territoires très enclavés (*Ibid.* : p. 46). Pagès rappelle à ce titre, qu'en milieu rural, ce sont d'abord les liens familiaux qui font encore rempart aux différents aléas de la vie et permettent le rattachement à un collectif qui maintient l'identité face à la

³¹

Accidents de la route, suicides par armes à feu ou pendaison...

vulnérabilité, plutôt que l'assistance, qui pousserait à accepter d'être situé au plus bas de l'échelle sociale (*Ibid.* : p. 82). Simultanément, cette protection liée à l'enracinement peut aussi être source d'inertie et entraver toute mobilité, qu'elle soit géographique ou sociale. L'attractivité démographique et touristique du Clunisois a justement tendance faire oublier sur ce territoire des situations de vulnérabilité, tout l'enjeu de la recherche étant alors de parvenir à les identifier mais aussi à intervenir sur elles.

Ces situations sont d'autant moins visibles qu'en milieu rural, se cultive une certaine tradition de l'indépendance. Les tensions existantes entre l'interconnaissance et le recours à l'assistance peuvent aussi expliquer, selon Pagès, des taux de non-recours aux droits et aux services sociaux particulièrement élevés en milieu rural. Percevoir une aide, ce serait non seulement accepter de se placer en bas de l'échelle sociale, mais aussi le faire à la vue de tous. Difficile, alors, de faire venir l'assistante sociale chez soi dans ce climat de « suspicion et de méfiance » (*Ibid.* : p. 92). Pagès montre que les plus démunis ont parfois tendance, dans ces territoires, soit à se détourner des aides, soit à attendre très longtemps avant de les solliciter (*Ibid.* : p. 22). Il explique cela, notamment, par cette proximité constitutive des territoires ruraux, potentiellement génératrice d'une peur de la stigmatisation, qui peut empêcher les plus vulnérables de franchir la porte des bureaux d'aide sociale. Cette étape ne viendrait en effet qu'après une série d'épreuves et d'apprentissages d'une nouvelle condition sociale difficile, de phases d'adaptation à la misère et de résistance au stigmate, qui peuvent être très longues et parfois ne jamais arriver. Cette crainte de la stigmatisation peut entraîner les personnes dans une spirale infernale : perte d'un emploi, fragilité économique, rupture de liens, difficulté de réembauche locale, dislocation de l'identité et de l'estime de soi, etc. (Perrier-Cornet, Sencébé, Sylvestre, 1997 : p. 33).

Les ruraux semblent alors enclins parfois à « résister », à recourir à la « débrouille » (travail au noir, productions domestiques, échanges de services, etc.) plutôt qu'aux dispositifs mis à leur disposition par la sphère publique. Si cette capacité de résistance peut aussi être considérée comme une ressource, elle ne doit en aucun cas être contrainte. **Tout l'enjeu sera alors d'articuler ces capacités des habitants avec les droits et les services qui sont à leur disposition.** Par exemple, Alexandre Pagès et Kenjiro Muramatsu ont porté attention à cette façon dont « les plus pauvres peuvent faire appel aux ressources de leur environnement immédiat et être accompagnés par des professionnels qui inscrivent leur activité dans des projets collectifs et territorialisés » (Pagès, Muramatsu, 2016 : p. 14). Selon eux, « les plus pauvres ont des supports (relationnels, familiaux) et des savoirs faire sur lesquels ils peuvent s'appuyer pour ne pas tomber dans la spirale de l'exclusion » (*Ibid.*, : p.21). C'est le cas par

exemple des « néoruraux » qui ont pu s'engager dans l'agriculture biologique ou l'artisanat d'art, et peuvent échanger entre eux des services.

Il faut aussi, pour ces personnes, apprendre à accéder à l'information et aux droits sociaux souvent en l'absence de service de proximité (Pagès, 2011 [2005] : p. 136). Peut-être est-ce aussi le fait d'une intervention publique qui ne cible pas toujours les plus défavorisés, mais les personnes les plus proches du monde du travail, et laisse parfois l'individu seul face aux institutions ? Le traitement de ces problématiques sociales n'est également pas facilité par le manque de coordination des structures locales entre elles, mais aussi avec leurs partenaires urbains. Pagès montre en effet qu'il n'est pas simple pour les professionnels du milieu rural de s'engager dans des partenariats et des projets qui nécessitent une implication et des méthodes qui ne sont pas toujours à leur portée. Les services sociaux locaux sont souvent peu nombreux et cloisonnés entre les différentes administrations, ou encore construits par opportunisme sans prise en compte réelle des besoins locaux. Les professionnels, quant à eux, ont souvent du mal à sortir de l'atomisation de leurs pratiques et peuvent même investir, par stratégie, une certaine logique « corporatiste » à travers laquelle ils peuvent se couvrir et reporter la responsabilité d'une situation sur une autre échelle d'intervention. On pourrait pourtant imaginer certains rapprochements professionnels, qui pourraient à coup sûr être fructueux, par exemple entre les travailleurs sociaux et les médecins. On le voit bien dans le cas présent, des enjeux organisationnels rejoignent ici des enjeux sociaux. Sur la base de ces analyses, il m'apparaissait pertinent d'appréhender l'objet de recherche du point de vue d'un petit service de médiation comme le Relais Services Publics, dont l'objectif est justement de lutter contre cette problématique de nonaccès aux droits et aux services sociaux. Depuis cette perspective, pouvaient être observés l'ensemble des problèmes soulevés par Pagès, concernant aussi bien les différentes formes d'interventions sociales en milieu rural que les relations (ou absence de relation) entre leurs acteurs.

Nous pouvons aussi retenir dans l'ouvrage de Pagès, le concept d'« opacité », par lequel l'auteur qualifie la relation que peut entretenir une partie de la population rurale avec les institutions publiques. Une relation où des agents détenteurs du savoir ne sont pas enclins à communiquer entre eux et avec les publics, parfois pour se protéger, et où les populations ne comprennent pas le sens des droits sociaux qui peuvent sembler distribués de façon irrationnelle. Ce manque de visibilité a, selon Pagès, des conséquences directes pour les personnes qui sont, par exemple, en situation de handicap mais aussi sur la prise en charge de la pauvreté en milieu rural. Nous pouvons également retenir la typologie que dresse l'auteur

des publics qu'il a rencontrés lors de son enquête. Cette typologie, inspirée de celle que dressait Serge Paugam dans *La disqualification sociale* (Paugam, 1991), recense des publics « employables immédiats », « fragiles » (vivant douloureusement leur inactivité comme un déclassement social, ayant tendance à se replier) et « rebelles » (en marge des dispositifs publics, mobiles, attachés à des réseaux informels, résistants au stigmate et parfois jugés « difficiles » par les travailleurs sociaux).

Quelques années après les travaux de Pagès, **plusieurs rapports publics se sont intéressés en France à ces thématiques, démontrant une préoccupation croissante des pouvoirs publics pour la vulnérabilité sociale en milieu rural.** Le rapport de l'IGAS de l'année 2009, intitulé « Pauvreté, précarité et solidarité en milieu rural », est probablement le document officiel qui a le plus contribué à mettre en lumière ces problématiques sociales rencontrées dans les territoires ruraux. Selon ce rapport, ce sont « l'économie et la composition socioprofessionnelle du milieu rural qui l'exposent au développement de situations de précarité » (emp. 11). En effet, on y apprend que « les territoires concernés, comme leurs habitants, se situent « en dessous des moyennes nationales tant en termes de participation à l'économie nationale, que de revenus, de qualification ou d'emploi » (Ibid.). L'activité y est essentiellement consacrée à la satisfaction des besoins locaux, avec des personnes âgées qui y sont proportionnellement plus nombreuses et une surreprésentation des catégories d'actifs les moins qualifiées. Le rapport souligne la diversité des visages de la pauvreté rurale, selon « le degré d'enclavement des territoires ruraux, la densité et la nature de leur tissu économique, le dynamisme de leur démographie ».

Le rapport identifie deux grandes catégories de populations vulnérables :

- 1) Des populations qui font peu valoir leurs droits (agriculteurs pauvres, ouvriers victimes de la désindustrialisation, personnes âgées isolées et jeunes sans qualification).
- 2) Des « néoruraux » ayant fui le coût de la vie urbaine et minoré celui de la vie rurale (transports, mode de garde, rareté de l'emploi et des services...).

Un autre rapport, rédigé en 2009 pour la section bourguignonne de la Fédération Nationale des Associations d'accueil et de Réinsertion Sociale (FNARS), rejoint et développe ces différents constats. Le monde rural y est à nouveau décrit comme un monde pluriel, dont les représentations sont aujourd'hui éminemment positives, mais dans lequel des problèmes existent et revêtent des formes particulières, que ce soit en termes d'emploi, de logement, de santé, de mobilité ou d'accès aux droits. Les processus d'exclusion, considérés dans ce rapport

comme des « construits sociaux », ne sont pas perçus comme homogènes. Les formes de l'exclusion y sont décrites comme plurielles et liées notamment à la manière dont les personnes et les institutions valorisent leur vécu et leurs interventions sociales sur le territoire. La compréhension de ces formes plurielles nécessite alors une « approche multidimensionnelle », pour saisir une réalité multiple, traversée par des construits sociaux propres à chaque territoire. Des régularités apparaissent néanmoins dans les problèmes rencontrés par les habitants des territoires ruraux, telles que les faibles densités de population, d'habitat et d'équipement, ou encore la force du processus de disqualification sociale. La pauvreté rurale, pour être comprise, doit alors être appréhendée, selon le rapport, dans sa dimension territoriale. Celle-ci laissera apparaître tantôt de la pauvreté financière, tantôt des difficultés d'accès aux soins, des situations d'isolement, de stigmatisation, de débrouille ou d'insalubrité des logements, des problèmes d'emploi, etc.

Pour parvenir à comprendre ces phénomènes territoriaux, le concept de « réclusion » (« processus qui conduit des personnes à se sentir comme assignées à résidence sur un territoire » (Lambert et al., 2009 : p. 190) est mobilisé par les auteurs pour rendre compte des modalités d'un isolement propre au milieu rural. Ce concept permet en effet de croiser la précarité à laquelle sont confrontées certaines populations (cumul de difficultés, fragilisation, marginalisation) et sa dimension territoriale rurale (isolement, rareté des ressources institutionnelles et publiques, forte visibilité sociale, stigmatisation) conduisant à une « internalisation de l'exclusion ». La réclusion n'est pas seulement externe, elle est également internalisée. Elle peut être subie comme « acceptée », « inversée », « revendiquée » ou « destructrice » (notamment dans des situations d'addiction).

En synthèse, ce sont cinq problématiques majeures qui sont mises en avant dans le rapport :

- 1) la mobilité ;
- 2) le chômage ;
- 3) la faiblesse du lien social (précarité familiale, faiblesse des relations de voisinage, affaiblissement des réseaux primaires et secondaires) induisant une invisibilité et une suradaptation à la misère (débrouille, pauvreté silencieuse...) ;
- 4) la santé (non prise en charge, report de soins, manque d'offre médicale, absence de relais, addictions à l'alcool et à la drogue, problèmes psychiques...) ;

- 5) le logement (insalubrité, manque d'offre, notamment de logement sociaux, vétusté du parc ancien, habitats refuges...).

Les dynamiques d'exclusion en milieu rural peuvent alors s'apprécier, pour les auteurs du rapport, selon qu'elles soient exogènes (les revenus sont-ils issus du travail ou de l'assistance ? Y a-t-il présence ou non d'un soutien familial ?) ou endogènes (les problèmes rencontrés sont-ils chroniques ou ponctuels ? quel est le rapport entretenu entre les besoins et les désirs des personnes ?).

Dans cette analyse, le rapport fait état de quatre figures classiques de la pauvreté en milieu rural :

- 1) les personnes fragilisées suite à une rupture (familiale, professionnelle...) ;
- 2) les travailleurs pauvres dans une logique de précarité déstabilisatrice ;
- 3) les personnes âgées à faible revenu dans une logique de dépendance intégrée ;
- 4) les gens du voyage, dans une dynamique de marginalité installée.

Ces différents travaux permettent d'identifier pour notre étude les spécificités que peuvent recouvrir les situations de vulnérabilité en milieu rural, que ce soit par la mise en exergue des principales problématiques que l'on retrouve dans les territoires ruraux, des différentes formes que peuvent prendre ces vulnérabilités ou encore des interactions existantes (ou inexistantes) entre les publics et les institutions.

Plus généralement, on observe à la lecture de ces travaux que la problématique centrale en milieu rural reste sans doute celle de l'isolement. Un isolement relationnel et psychologique, qui n'est probablement que la conséquence d'un isolement plus général, géographique notamment, vis-à-vis de l'emploi, des services publics et de l'offre médicale (Pagès, 2011 [2005] : p. 84). On sait, par exemple, que le milieu rural manque véritablement de médecins, généralistes ou spécialistes, et nombreux sont les travailleurs sociaux qui déplorent l'absence de soins relatifs notamment à la santé mentale. Pierre Maclouf soulignait déjà, dans ses travaux précurseurs sur la pauvreté en milieu rural, l'existence de psychoses spécifiques à la ruralité, liées à des conditions de vie dont on sait qu'on ne peut sortir (Maclouf, 1986). D'autres spécificités méritent également d'être soulignées, comme l'importance du chômage de longue durée, touchant même les plus diplômés, contribuant à une perte de la sociabilité amicale et de ce fait à l'isolement. Citons, pour finir, l'exemple de la non-reconnaissance de certaines formes

de handicaps, ainsi que leur prise en charge discrète par les familles, du fait de l'absence de structures d'accompagnement et d'information sur le sujet (Pagès, 2011 [2005] : p. 127).

Ces lectures permettent une meilleure compréhension des situations de vulnérabilité sociale en milieu rural, notamment du point de vue des publics concernés. Cependant, si ces analyses sont essentielles, elles ne peuvent faire l'économie du point de vue des acteurs qui ont à intervenir sur ces situations et des organisations ou institutions au nom desquels ils agissent. Ces points de vue sont d'autant plus importants pour cette recherche, qu'un de ses objectifs est de réfléchir à de nouvelles formes d'organisation de l'intervention sociale locale, qui concernent particulièrement ces acteurs.

3.1.2. Des intervenants sociaux multiples et pas toujours coordonnés

Les intervenants sociaux des territoires ruraux appréhendent les différents types de réclusion à partir de leurs subjectivités et de leurs perceptions propres. Intervenant sur des difficultés tant pratiques (telle que la mobilité) que subjectives (comme la restauration de la « confiance en soi »), les travailleurs sociaux s'accordent néanmoins, selon le rapport de la FNARS Bourgogne, pour reconnaître au travail sa qualité d'intégrateur principal. Pour les auteurs du rapport, les formes d'interventions semblent par ailleurs, selon les territoires, plus ou moins individualisées ou collectives. Dans le meilleur des cas, elles sont coordonnées et donnent une place active à l'utilisateur, mais cela semble encore peu fréquent. Un des enjeux de l'étude sera justement d'identifier comment travaillent les intervenants sociaux du territoire clunisois et d'envisager quelles formes pourraient prendre localement les interventions individuelles et collectives.

Dans un rapport publié en 2014, commandité par la Caisse Nationale d'Allocations Familiales (CNAF), des chercheurs interrogent le point de vue des professionnels de l'intervention sociale en milieu rural, les représentations qu'ils ont de leurs publics et de leurs territoires (Pagès et al., 2014). Dans un contexte où les territoires se recomposent (consolidation de l'intercommunalité, réforme administrative en cours du département...) et où l'intervention sociale devient de plus en plus « polymorphe », les auteurs mettent au centre de leur analyse l'hypothèse selon laquelle **les représentations des professionnels sont déterminantes dans la construction des projets et des actions conduites sur un territoire**. En interrogeant des professionnels intervenant auprès de différents publics (personnes et familles en difficulté, jeunes, enfants et petits-

enfants...), ils perçoivent des visions différentes du territoire selon les domaines d'intervention. A titre d'exemple, les auteurs montrent qu'un territoire rural est d'abord un territoire d'enclavement pour une Conseillère en Economie Sociale et Familiale (CESF), là où un animateur y voit un espace de dynamisme et de projets. Selon les fonctions professionnelles (accueil du public, coordination...), les perceptions divergent donc fortement (*Ibid.*, : emp. 77).

Or, il se trouve que **les professionnels de l'intervention sociale en milieu rural sont très divers, et qu'il est difficile de déceler entre eux une culture commune.** Qu'ils interviennent auprès des agriculteurs ou des « clubs du troisième âge », des jeunes publics ou des publics vulnérables, on comprend aisément que leurs points de vue puissent diverger, au point même d'alimenter une certaine fragmentation des dispositifs et un repli de chacun sur ses prérogatives. L'exemple le plus saillant du rapport reste sans doute celui de la faible collaboration entre les professionnels de l'intervention sociale et le « pôle médical », qualifié de « zone d'ombre » par les auteurs. Cette diversité de l'intervention sociale se retrouve en Clunisois, avec la présence à la fois d'une antenne du service social départemental (SSD), de CCAS et notamment de celui de la Ville de Cluny, mais aussi de multiples dispositifs tels que la Mission locale, le Plan local pour l'insertion et l'emploi (PLIE), le Comité local d'information et de coordination (CLIC), ou encore toutes les associations de solidarités (Restos du cœur, Secours Catholique, Croix Rouge...) sur lesquelles nous reviendrons plus précisément.

S'ajoute à cela, de façon plus générale concernant les analyses de l'intervention sociale en milieu rural, une « variété de profils territoriaux », tant du point de vue socio-économique que politique (implication ici du Conseil Départemental, ailleurs de l'intercommunalité, etc.), qui rend impossible une définition unique. La « prégnance des configurations locales » et « l'incidence de la structuration des réseaux d'acteurs locaux » se ressentent d'ailleurs dans le contenu des projets et les logiques d'actions sociales, ce qui accentue une diversité déjà forte dans l'intervention sociale rurale.

Certaines régularités s'observent néanmoins, telles que l'orientation des actions principalement en direction des extrémités générationnelles (aînés, petite enfance, soutien à la parentalité...), les demandes de renforcement des mesures d'insertion sur les territoires, ou encore des carences méthodologiques dans l'analyse des besoins sociaux. Les démarches « d'ingénierie sociale » sont en effet encore trop peu « lisibles » sur les territoires, notamment parce que l'offre de formation dans ce domaine s'oriente principalement vers un public de jeunes étudiants. Bien que le rapport recense des actions innovantes portées dans certains territoires, les professionnels

se disent dépourvus d'outils d'analyse leur permettant de construire « des actions auxquelles les populations vont adhérer spontanément ». Par ailleurs, ces professionnels se disent contraints par le coût en temps et en argent que réclame l'organisation collective.

« Plus les acteurs agissent seuls, plus ils désespèrent et vont aller vers des modes classiques d'intervention qui ne sont pas source d'innovation » (Lambert et *al.*, 2009 : p. 13). Les acteurs isolés auront aussi tendance, selon le rapport de la FNARS, à se limiter à des démarches d'assistance qui peuvent alimenter la stigmatisation des personnes concernées. **Si l'accompagnement individuel reste indispensable, car il médiatise la relation de l'utilisateur à son environnement, la prise en charge doit, selon les auteurs, être collective pour gagner en efficacité. Ce n'est qu'en coordonnant un accompagnement généraliste et spécialisé et en inscrivant les interventions dans une logique de développement local, que les processus d'insertion trouveront une efficacité nouvelle.** Pour ce faire, la construction d'un projet collectif, d'objectifs communs et de partenariats au sein d'une organisation sociale locale semble indispensable, tout autant qu'une politisation du champ social. Pour sortir de la logique d'assistance et aller vers une logique de développement territorial, cinq dimensions sont mises en avant dans le rapport de la FNARS :

- 1) La cohérence d'un cadre politique et institutionnel organisé autour d'un projet territorial ;
- 2) L'insertion des intervenants sociaux dans les démarches de développement (avec une collaboration forte entre décideurs et intervenants) ;
- 3) La structuration d'une organisation sociale locale de canton (structure juridique organisatrice) ;
- 4) Le registre des relations opérationnelles entre intervenants sociaux sur le territoire ;
- 5) L'articulation des méthodes de l'intervention sociale (collectives et complémentaires).

Tout l'enjeu de l'étude sera alors, sur la base de la diversité des acteurs de l'intervention sociale clunisoise, mais aussi de leurs pratiques, de parvenir à imaginer et initier des formes de coopération autour desquelles pourra se structurer une intervention sociale intercommunale. L'hypothèse initiale à laquelle nous poussait la littérature scientifique et qu'il semblait justifié de suivre au regard des caractéristiques de l'intervention sociale clunisoise,

consistait à penser que cette nouvelle organisation pouvait difficilement faire l'économie d'une démarche de développement social local, encore balbutiante en Clunisois au démarrage de l'étude, comme dans la majorité des territoires ruraux.

3.1.3. Une logique de développement social local encore balbutiante

Face à une exclusion qui stigmatise et enferme des personnes dans l'assistance, les auteurs du rapport commandité par la FNARS invitent les territoires à investir une dynamique de « développement social local » qui « libèrerait les capacités des personnes souvent définies négativement par les constructions sociales ». En tendant à devenir des « sites qualifiants », les territoires participeraient à un effort de formation et de réflexion devenu indispensable pour le développement territorial. Une réflexion inscrite localement, qui devra renforcer les approches de proximité et les logiques de réseaux pour répondre aux besoins des plus vulnérables. Ces réponses devront néanmoins pouvoir s'appuyer sur une reconnaissance institutionnelle des problématiques spécifiques du monde rural, telles que le coût des transports, la nécessité d'une implantation territoriale des acteurs et les caractéristiques du développement social local décrit dans l'étude. Ces dimensions ne sauraient, par ailleurs, se passer d'efforts en matière de formation des travailleurs sociaux et de développement de l'ingénierie sociale, auxquels font écho les notions de « site qualifiant » ou « d'organisation apprenante ».

Cependant, l'ensemble des auteurs travaillant sur les problématiques de vulnérabilité et d'intervention sociale en milieu rural s'accordent à dire que **cette dynamique de développement social local est encore trop peu souvent investie dans les territoires ruraux**. La thématique du « développement social » est pourtant ancienne, même si elle ne se définissait pas ainsi aux origines de la question sociale. Philip Mondolfo rappelle à ce titre que « c'est avec la question sociale qu'émerge au XIXe siècle dans différents cercles progressistes, laïcs et religieux, l'idée qu'en organisant les conditions de vie collective des plus déshérités on parviendra à accroître les chances de promotion individuelle » (Mondolfo, 2005 : p. 28). En 1850 par exemple, des professeurs et des étudiants anglais, mais aussi des pasteurs, du mouvement de « l'extension universitaire » s'installent dans des quartiers ouvriers pour y échanger avec les habitants et y donner des conférences. En France, la Fédération des centres sociaux voit le jour en 1922 et deviendra une composante majeure de l'éducation populaire :

« Au contact direct des classes populaires, ces travailleuses sociales prennent conscience de l'énergie, de l'intelligence et de l'imagination des populations, découvrent leur précarité, mais surtout que l'on peut devenir rapidement pauvre non par sa faute mais par la perte d'un emploi, un accident de travail, la maladie grave d'un enfant. Dès lors, la voie pour améliorer la condition de vie des plus fragiles ne passe pas seulement par le changement de leur personnalité mais par une transformation de l'environnement qui les fait être ou devenir misérables, malades, chômeurs, etc. » (*Ibid.* : p. 29).

La notion de développement social a été popularisée par l'ONU dans les années 1960, mais elle ne s'est pas véritablement diffusée dans le travail social, dans un contexte où les assistants sociaux cherchent à rompre avec les logiques de charité pour exister comme profession, et où la société de production et de consommation de masse met plus en avant la question des adaptations individuelles, notamment au système de marché (*Ibid.* : p. 34). Ce n'est qu'à partir des crises qu'ont connues en France d'abord les territoires ruraux, puis certains quartiers urbains, que la notion de développement social s'est progressivement installée dans les pratiques.

Dans un ouvrage de synthèse, Pierre-Noël Denieul et Houda Laroussi (Denieul, Laroussi, 2005) analysent les liens entre le développement social et la question des territoires. Ils rappellent que la notion de « développement social local » (DSL) est issue de différents mouvements sociaux successifs datant des années 1970-80 et qui ont été réappropriés ensuite par l'Etat. Les auteurs voient ici un passage du développement social au développement *du* social. Ils voient même l'origine d'un tel mouvement, dans le traitement social de la misère ouvrière au XIX^{ème} siècle et le constat du passage d'une pauvreté individuelle à une pauvreté collective. Déjà pour cette époque, les auteurs relèvent un déplacement du principe d'assistance purement financière vers une transformation du comportement nécessitant un accompagnement, une éducation en prise avec le milieu des personnes et donc une tendance à la localisation (*Ibid.* : emp. 88). Mais c'est véritablement dans le « développement communautaire » (anglo-saxon) et « l'animation rurale » (française) que les auteurs voient la véritable source du DSL. En lien également avec le « tiers-mondisme », la notion de « développement » renvoie à des pratiques multidimensionnelles éprouvée par des travailleurs sociaux expatriés et militants qui dénonceront l'implication trop forte de l'Etat dans ces problématiques sociales et locales (*Ibid.* : emp. 236). Différentes influences théoriques sont également mentionnées par Denieul et Laroussi, celles de Paolo Freire et sa pédagogie de l'opprimé ou de Jürgen Habermas et son « agir communicationnel », selon lequel l'intercompréhension et l'accord se construisent dans

l'action et ne s'obtiennent pas par une simple stratégie (*Ibid.* : emp. 360). C'est à partir des années 1980 que les auteurs considèrent que ce développement social sera réapproprié en France par l'Etat comme un développement *du* social. Dans un contexte où la régulation croisée laisse place à l'institutionnalisation de l'action collective et où l'Etat se fait de plus en plus animateur, de nombreuses politiques appréhendent la question sociale : RMI, soutien scolaire, prévention jeune, accompagnement vers l'emploi, politique de la ville, etc. Si la circulaire Questiaux (1982), rappellent les auteurs, appelait déjà les travailleurs sociaux à participer et à réinterroger leur relation aux habitants des quartiers, dans le cadre d'une politique sociale partenariale et territorialisée, cet élan n'en fut pas moins brisé par la mise en place du RMI par l'Etat (*Ibid.* : emp. 12-426). Ce même Etat qui est passé progressivement d'une logique d'aménagement du territoire à une logique de concertation interprofessionnelle et interinstitutionnelle entre les années 1970 et 90.

Il est intéressant de noter que l'intervention sociale a connu des relations ambivalentes avec le territoire. Alors qu'il était le support privilégié de l'action sociale, c'est le support salarial qui lui sera préféré à partir de 1945. Le régime de protection sociale évolue en effet à cette période, en mettant le travail salarié au cœur de sa logique et multipliant ainsi les catégories professionnelles. Ce n'est qu'avec l'essoufflement de ce modèle que le territoire a retrouvé sa légitimité dans le champ de l'intervention sociale. Pour autant, les logiques de développement social restent encore trop peu à l'œuvre dans les territoires ruraux, souvent par manque de moyens. A la lumière de ces traditions du développement social local et de l'éducation populaire, il s'agira d'étudier comment ces postures d'intervention sociale pourraient retrouver une forme de légitimité et s'articuler avec les formes d'intervention sociale privilégiant le support salarial.

On comprend à la lecture de ces différents travaux que les territoires ruraux sont confrontés à une double problématique, concernant à la fois des publics vulnérables, isolés, peu visibles... et des professionnels aux profils et aux pratiques très divers, qui ne sont pas souvent coordonnés et impliqués dans une dynamique de développement social local. S'ajoute à cela une complexité organisationnelle et institutionnelle, qui ne facilite pas le traitement des situations de vulnérabilité sociale en milieu rural, puisque les intervenants sociaux peuvent tout autant agir professionnellement que bénévolement, régulièrement que ponctuellement, cela à des échelons pouvant aller de l'Etat à la Commune, en passant par le Département et l'Intercommunalité. Cette étude portant sur le traitement public

de ces situations de vulnérabilité, il est important de décrire comment s'organise l'intervention sociale à ces différents niveaux.

3.2. Transformations de l'Etat Providence et des règles du social

Pour comprendre le cadre institutionnel dans lequel s'inscrit cette recherche, il est nécessaire de revenir rapidement sur les origines de notre système de protection sociale et la philosophie dont il est issu. **Cette philosophie, qui met notamment la question du travail en son cœur, nourrit les conceptions des intervenants sociaux et aide à comprendre leurs pratiques.** Après avoir très brièvement retracé l'histoire de l'Etat social français et la façon dont il se recompose depuis une quarantaine d'années, notamment par des phases successives de crise et de décentralisation, je m'attarderai plus spécifiquement sur les enjeux propres à l'intervention sociale de proximité, qui est au cœur de cette étude.

3.2.1. La crise de « l'Etat-providence » et les nouveaux besoins d'une société « post-industrielle »

En France, la question sociale est étroitement liée à l'histoire politique et institutionnelle du pays, plus spécifiquement à l'histoire de l'Etat. Pour Jacques Donzelot, la « question sociale » émerge véritablement au lendemain de la Révolution de 1848, lorsque l'idéal républicain, forgé au siècle des Lumières, fut confronté à la mise en pratique de sa forme démocratique. A cet instant, la République était considérée comme « une réponse globale aux problèmes de la vie en société » (Donzelot, 1994 [1984] : p. 18), mais la Révolution de 1848 a amené, selon Donzelot, une véritable désillusion du peuple quant à l'idée « d'égale souveraineté de tous ». Cette idée, centrale dans l'idéal républicain, semblait désavouée dans les faits par l'assujettissement économique du plus grand nombre (*Ibid.* : p. 21) :

« C'est en ce sens principalement que sera définie la question sociale : comment réduire cet écart entre le nouveau fondement de l'ordre politique et la réalité de l'ordre social, afin d'assurer la crédibilité du premier et la stabilité du second, si l'on ne veut pas que le pouvoir républicain soit à nouveau investi d'espérances démesurées, puis victime aussitôt du désenchantement destructeur de ceux-là mêmes qui devraient lui être le plus attachés ? » (*Ibid.* : p. 33).

Là où le civil et le politique semblaient pouvoir être directement articulés, on y voit désormais, selon Donzelot, la nécessité d'une médiation, d'un espace intermédiaire qui deviendra le « social » (Ibid. : p. 72). **A la suite des revendications populaires réclamant l'application du principe d'égalité promis par le pouvoir révolutionnaire, la doctrine solidariste apparaît à la fois comme moyen de répondre aux aspirations de partage du peuple, tout en déplaçant l'objet du débat.** Robert Castel rappelle à ce sujet que « l'un des objectifs centraux du solidarisme, et plus particulièrement de Léon Bourgeois, était de construire une « société de semblables », qui n'est pas tout à fait identique à une « société d'égaux de conditions ». La société de semblables est différenciée, hiérarchisée, mais ses membres entretiennent, parce qu'ils ont en commun des ressources et des droits par-delà leurs propriétés individuelles, des liens d'interdépendance » (Castel, 2003 : p. 34).

Cette doctrine déclare les hommes mutuellement débiteurs les uns des autres et fournit le cadre légitime de l'intervention de l'Etat pour garantir la protection de ses membres face aux accidents de la vie (Astier, 2010 : p. 12). La mise en œuvre concrète de la solidarité passera par l'invention de deux notions forgées par Léon Duguit et Maurice Hauriou : le service public et l'institution. Par ces notions, les règles revendiquées ne sont plus abstraites mais objectives, organisées autour de principes qui prennent en compte les intérêts de tous et protègent de l'arbitraire (*Ibid.* : p. 28).

Il est facile de retrouver dans le projet solidariste l'empreinte d'Emile Durkheim, et notamment de sa conception de la solidarité développée dans *De la division du travail social* (Durkheim, 1893). De Jacques Donzelot à Serge Paugam, la majorité des sociologues du social s'accordent pour voir dans la notion de « solidarité organique » le « fondement scientifique de la conception républicaine de la solidarité » (Donzelot, 1984 [1994] : p. 89) et de notre système institutionnel de solidarité, dont le cœur repose sur l'intégration professionnelle (Paugam, 2011).

Cette conception de la solidarité s'est développée en France sous la forme institutionnelle de « l'Etat Providence » (ou « Etat social ») et des assurances sociales. François Ewald rappelle que l'Etat Providence s'est construit autour de la notion d'accident, dont le sens a profondément changé à la fin du XIXe siècle. L'accident, dans la société industrielle, n'est plus tout à fait un hasard : sa régularité en fait quelque chose de prévisible et donc d'assurable. On le considère également comme un produit de la vie collective et non plus comme un fait individuel. C'est pourquoi, s'opère un passage de la notion de responsabilité à celle de solidarité (Ewald, 1986 : emp. 103-160). Pour Alain Supiot, la notion « d'Etat social » est constitutive de l'Etat

contemporain, elle n'en est pas un simple compartiment. Avec l'essor du capitalisme industriel et du positivisme scientifique, mais aussi la mise en péril de la reproduction de la population ouvrière des pays industriels, l'Etat social aurait donné une nouvelle forme de légitimité à l'intervention étatique (Supiot, 2013 : pp. 27-30). Pour Christophe Ramaux, l'Etat social comprend quatre piliers : la protection sociale, la régulation des rapports de travail (droit du travail, négociation collective, politique de l'emploi), les services publics et les politiques économiques (monétaire, budgétaire, des revenus, règlementaire, industrielle, commerciale...) de soutien à l'activité et à l'emploi (Ramaux, 2012 : emp. 112). Cette conception montre que l'ambition de l'Etat social n'est pas uniquement d'assurer une protection minimale mais bien un bien-être social. Néanmoins, cette vocation a été progressivement compromise par les différentes crises qu'ont dû affronter les Etats-Providence et sur lesquelles nous allons désormais revenir.

En 1981, Pierre Rosanvallon annonçait déjà une « crise de l'Etat-Providence », générée à la fois par des contradictions financières mais aussi des mutations culturelles. Pour lui, nous serions, à cette époque, passés d'un horizon de progrès à une machinerie opaque et bureaucratique en crise à de multiples niveaux. Il ne s'agissait pas à cet instant pour Rosanvallon de nier le rôle important de l'Etat-providence, notamment en période de crise économique, où la demande a pu être maintenue par les indemnités-chômage et la récession évitée. Néanmoins, le diagnostic restait et reste implacable depuis les années 1980, puisque les dépenses sanitaires et sociales croissent beaucoup plus vite que les recettes devant les couvrir (Rosanvallon, 1981 : p. 13).

Avec la mondialisation des échanges, la circulation des capitaux, le déplacement des activités économiques, les reconversions industrielles de certains pays (induisant des innovations technologiques, une hausse des qualifications, de nouveaux services...), les assurances sociales se trouvent désadaptées aux nouveaux parcours des citoyens, plus mobiles et précaires. Pour Bruno Palier, l'Etat-Providence conçu pour la société industrielle ne peut répondre aux besoins de la société « post-industrielle », qui a connu de grandes évolutions sociales, telles que l'entrée des femmes sur le marché du travail ou le vieillissement de la population. Si les systèmes d'assurances sociales répondaient bien aux besoins de l'ouvrier qui avait perdu la solidarité familiale et locale de la société agricole, les compromis de l'Etat social doivent selon lui laisser place à de nouvelles formes d'intervention, plus adaptées (Palier, 2008 : p. 6). L'auteur considère même qu'il existe une certaine « contre productivité » des politiques sociales, qui seraient coûteuses et qui soutiendraient plus l'inactivité que l'activité (par l'encouragement par exemple à la préretraite, ou le retour des femmes au foyer) (*Ibid.* : p. 9). Robert Castel rappelle

également que dans ce contexte, les Etats-Nations semblent de moins en moins capables de piloter l'économie pour équilibrer le social. Bien au contraire, il leur est même reproché de contraindre la compétitivité de l'économie en imposant des « charges » aux entreprises, notamment *via* les cotisations sociales (Castel, 2003 : p. 40-41). De façon peut-être plus surprenante, Robert Castel semble aussi considérer que le processus de décentralisation contribue lui aussi à cette « érosion vers le bas » de l'Etat (Castel, 1995 : p. 643).

Aujourd'hui, Alain Supiot dit du droit social qu'il s'apparente à une « épaisse forêt de règles disparates qui a poussé avec la révolution industrielle et dont certains annoncent aujourd'hui l'inexorable étiolement » (Supiot, 2013 : p. 18). Pour lui, l'Etat social est notamment affaibli par l'ouverture de ses frontières commerciales au « moins-disant social et fiscal » et à des « risques financiers systémiques ». « Devenu débiteur universel, il engendre un peuple de créanciers qui ne se reconnaissent plus mutuellement solidaires et attendent de lui le remède à tous leurs maux » (Ibid. : p. 44). **Pour Supiot en effet, l'un des facteurs internes de déstabilisation de l'Etat social réside dans cette réduction qu'il a opérée de la justice sociale à des mesures quantitatives : « d'avoir conçu la solidarité comme une machine anonyme de redistribution des richesses à l'échelle nationale »** (Ibid. : p. 49). Pierre Rosanvallon se demandait déjà, lui aussi, comment « l'Etat-providence compose et décompose le social, comment met-il en forme les rapports entre les individus » ? Pour lui, plus qu'une problématique financière, la crise de l'Etat-Providence était avant tout un problème d'efficacité sociale et politique (Rosanvallon, 1981 : pp. 18-19).

Ces transformations de notre système de solidarité, interrogé par ses limites tant financières que symboliques, légitiment une réflexion sur ce que pourrait être une intervention sociale territoriale où la solidarité redistributive serait ancrée dans un écosystème local et des relations concrètes, donnant son sens à cette solidarité. Entre la solidarité dépersonnalisée de l'Etat-Providence et les charités traditionnelles, les territoires pourraient contribuer à créer un système efficace sur le plan des droits sociaux qui ne serait pas désincarné.

De Gaulejac et Taboada-Léonetti, dans un livre qui a analysé l'importance de la dimension symbolique dans les problématiques d'exclusion, rejoignent également ce constat de l'incapacité de l'Etat à « créer du lien symbolique entre les personnes assistées et la société globale » (De Gaulejac, Taboada-Léonetti, 2007 [1994] : p. 93). Cet énoncé converge avec celui dressé par d'autres sociologues, notamment Bruno Palier et Isabelle Astier. Pour eux, parmi les

effets pervers générés par les différentes réformes de la sécurité sociale, la dualisation croissante entre les publics relevant de la protection des assurances sociales (retraite, chômage...) et ceux dépendant de la solidarité nationale (prestations familiales, lutte contre l'exclusion...) reste probablement l'un des plus importants. Par cette dualisation, une fracture de plus en plus forte sépare les personnes acquérant une protection par leur travail de celles qui dépendent des prestations minimales, financées en partie par les revenus des actifs (Astier, 2010 : p. 19). Mais cette dualisation n'est-elle pas également le fruit d'une méconnaissance réciproque de ces différentes populations, qui vivent pourtant à proximité les unes des autres ? On pourrait également considérer que les critiques dont les travailleurs sociaux étaient déjà l'objet dans les années 1960-70, font aussi partie de cette crise symbolique de l'Etat social. François Dubet rappelle que durant cette période, le travail social était pris pour cible par une partie des intellectuels, notamment issus des sciences sociales. Ces critiques faisaient des travailleurs sociaux les instruments d'un « capitalisme d'Etat » voulant mettre en ordre les populations et empêcher toute forme de révolte (Dubet, 2002 : p. 240-241).

On ne compte plus les concepts qui ont tenté, durant ces dernières décennies, de traduire ces transformations de l'Etat-social. Pierre Rosanvallon évoquait par exemple en 1995, l'avènement d'un « Etat actif providence » (Rosanvallon, 1995) et Jacques Donzelot, dix ans plus tard, celui d'un « Etat qui rend capable » (Donzelot, 2011 [2007] : p. 108). Face aux transformations que connaît la société, notamment du point de vue technologique, il semble effectivement légitime de penser les adaptations institutionnelles et organisationnelles du social. Reste à savoir si « L'Etat social est encore en mesure d'assurer cette maîtrise ou bien est-il condamné à céder la place à d'autres montages institutionnels » (Supiot, 2013 : p. 49) ?

Avant de nous interroger sur ces montages institutionnels, notamment au niveau local, il reste essentiel de comprendre les évolutions récentes de la question sociale et les enjeux de l'intervention sociale contemporaine. L'étude devant décrire les modalités opérationnelles d'une intervention sociale intercommunale en milieu rural, elle ne peut faire l'économie des grands enjeux qui traversent l'intervention sociale depuis trente ans et notamment : l'activation des dépenses sociales, la personnalisation de l'offre de services ou la croissance de la rhétorique de la « proximité », mais surtout l'impératif d'autonomisation que l'on retrouve tout aussi fréquemment dans la littérature que dans les discours des acteurs de l'intervention sociale.

3.2.2 Une nouvelle question sociale et de nouvelles règles du social

Dans un ouvrage désormais classique, Robert Castel décrit d'un point de vue à la fois sociologique et historique les métamorphoses qu'a connues la question sociale ces derniers siècles. Dans la période la plus récente, il observe un « effritement de la société salariale, de ses protections et des statuts constitutifs des identités sociales des individus ». Le chômage massif, la précarisation des situations de travail, l'inadaptation des systèmes de protection face à ces nouvelles situations de vulnérabilité, la hausse croissante du nombre de « surnuméraires », plus ou moins inemployables et n'ayant dès lors pas de véritable place dans notre société... sont autant de symptômes de la « nouvelle question sociale » qu'analyse Castel dans les années 1990 (Castel, 1995 : p. 13)³². Cette nouvelle question sociale, concernant de plus en plus de personnes, contredit alors le processus historique de « progrès » dans lequel s'inscrivait l'Etat-social et dont le rôle devait initialement se limiter au traitement d'une pauvreté « résiduelle ». Comme le rappelle Julien Damon, ce n'est que depuis les années 1970 que la France a étendu ses politiques sociales à la prise en charge spécifique de la pauvreté, alors que celle-ci était jusqu'alors réprimée, tout comme l'errance ou la marginalité (Damon, 2011 [2008] : p. 83). Ce n'est probablement pas un hasard si cette extension de la politique sociale s'effectue à l'heure de la crise économique de 1975 et de la hausse du chômage. Cette hausse du chômage a de fait touché en plein cœur l'Etat-social qui avait mis le travail au centre de ses protections.

On appelle bien souvent les victimes de cette crise, que ce soit dans la littérature scientifique ou dans les médias, « les nouveaux pauvres ». Cette population se différencie des publics habituels de l'intervention sociale, notamment par sa position incertaine, fluctuante, entre l'emploi et l'inactivité, le chômage et l'assistance (Astier, 2010 : p. 9-10). Ses sollicitations envers les travailleurs sociaux sont toutes aussi fluctuantes, selon les conjonctures individuelles, et contredisent en cela les principes du travail social, tournés vers l'accompagnement de longue durée plus que l'aide financière ponctuelle. La meilleure figure de cette nouvelle pauvreté reste probablement celle du « travailleur pauvre », qui, malgré l'exercice d'une activité professionnelle, vit pourtant sous le seuil de pauvreté. Julien Damon décrit plusieurs figures de cette « pauvreté active », qui toucherait selon les définitions un à quatre millions de Français. On la retrouve tant chez les familles avec enfants ne disposant que d'un seul revenu, que chez

³² On peut ajouter que derrière cette question, et la tolérance avec laquelle sont traitées ces populations invalidées socialement, Castel voit un véritable enjeu pour les sociétés démocratiques (Castel, 1995 : p. 31).

les femmes seules contraintes au temps partiel, ou chez les indépendants qui ne parviennent pas à consolider un revenu décent (Damon, 2011 [2008] : p. 100). **En milieu rural, cette pauvreté active peut par exemple concerner des agriculteurs, des aides à domicile devant cumuler de nombreux petits contrats dispersés sur le territoire, des saisonniers alternant les périodes de chômage et de travaux dans les exploitations agricoles, des artisans ou encore des retraités, contraints parfois de poursuivre une activité pour compléter leurs revenus.**

Depuis les années 1970, a émergé une notion autour de laquelle sont cristallisés bon nombre de débats sur cette nouvelle question sociale : l'exclusion. René Lenoir, à travers son ouvrage *Les exclus* et la formule choc qui en accompagnait le titre (« un Français sur 10 »), fut parmi les premiers à mettre en avant cette notion désormais incontournable (Lenoir, 1974). A la même période, les rapports sur le sujet se multiplient mais envisagent alors l'exclusion comme une forme d'inadaptation sociale. Le premier choc pétrolier n'avait pas encore enrayé les espérances dans la croissance et le progrès, et il s'agissait de lutter contre des inégalités et une forme de domination économique et sociale. Dans les années 1980 émerge ensuite dans l'action publique la notion d'exclusion, avec notamment l'application de premières mesures telles que le « programme d'actions contre la pauvreté et la précarité » (1984), l'instauration du Revenu Minimum d'insertion (RMI) (1988), ou encore la loi sur le droit au logement en 1990. Emergent aussi à cette période des dispositifs innovants, qui ont la particularité d'aller au-devant des publics, tels que les SAMU sociaux en milieux urbains (Damon, 2011 [2008] : p. 48). Mais c'est surtout au début des années 1990 que la notion d'exclusion semble devenir « hégémonique » dans les politiques sociales et consensuelle dans l'opinion (*Ibid.* : pp. 15-16). Il suffit pour s'en convaincre de repenser au thème de la « fracture sociale » qui a occupé les débats de la campagne présidentielle de 1995.

La notion d'exclusion a souvent été critiquée par les chercheurs et il me semble important pour cette recherche d'être aussi précis que possible sur les termes devant décrire le phénomène étudié. Robert Lafore disait par exemple, à propos de cette notion :

« L'exclusion, qui va susciter l'invention d'une notion réactive, l'insertion, est appréhendée initialement à l'aune de symptômes divers et mal articulés entre eux : des jeunes éprouvant de plus en plus de difficultés à accéder au travail ; des travailleurs touchés par le chômage et incapables de se réinsérer professionnellement ; des personnes ou des familles précarisées du fait de l'isolement, de fragilités psychologiques et sociales, d'échecs divers, et qui ne

parviennent plus à tenir les normes sociales en matière d'éducation des jeunes, de logement, d'accès aux soins ou encore de formation et d'activité professionnelle» (Lafore, 2007 : p. 26).

Pour Robert Lafore, le problème de l'exclusion a toujours été traité comme un processus passager, lié à la crise économique, et non pour ce qu'il est véritablement. De ce fait, « l'exclusion se situe bien dans un angle mort de la protection sociale, au sens où elle n'est pas pensée et construite en tant que telle, mais dérivée du modèle hérité qui tente de l'appivoiser sur ses marges » (Ibid. : p. 28). Si l'on peut reconnaître que les différentes mesures de « lutte contre l'exclusion » ont probablement eu des effets protecteurs, l'existence de cette zone intermédiaire entre la protection sociale et la lutte contre la pauvreté a généré des ambiguïtés et des effets non attendus (Ibid. : p. 33). Pour Michel Autès, la thématique de l'exclusion élude complètement la question des inégalités sociales : « les pauvres existent par eux-mêmes. L'inégalité demeure un rapport social, l'exclusion est un pur malheur individuel » (Autès, 2005 : p. 66).

D'autres termes ont été forgés par des sociologues pour ne pas avoir recours à ce qui ressemble à une notion de sens commun, bien plus qu'à un concept. C'est le cas de Serge Paugam, qui parlait de « disqualification sociale » pour montrer comment les personnes qui ne participent pas, en tout cas en apparence, à la vie économique et sociale sont discréditées, renvoyées à des identités et des rapports sociaux avec lesquels elles doivent composer (Paugam, 2011 [1991] : p. 17). Robert Castel préfère quant à lui parler de « désaffiliation » pour désigner cette rupture avec les réseaux d'intégration primaire, qu'ils soient familiaux ou territoriaux (Castel, 1995 : pp. 49-52). Vincent de Gaulejac et Isabel Taboada-Léonetti parlent pour leur part de « désinsertion sociale » pour souligner le caractère multidimensionnel de l'exclusion : non emploi, absence de ressources personnelles, isolement, rupture avec les appartenances, stigmatisation sociale, etc. Ils soulignent que nous avons bien affaire ici à un processus, plus qu'à une situation, et que des mécanismes produisent cette dynamique, entraînant certains individus vers l'exclusion sociale (De Gaulejac, Taboada-Leonetti, 2007 [1994] : pp. 78-79).

Depuis une dizaine d'années, c'est la notion de vulnérabilité sociale qui semble la plus à même de décrire les fragilités individuelles et collectives que l'on observe dans notre société. Pour Marc-Henry Soulet, « la notion de vulnérabilité sociale est plus en phase avec la représentation contemporaine de l'être ensemble (une société connectiviste de propriété de soi) que l'exclusion qui suppose logiquement la préséance d'un tout social cohérent, la société comme être sui generis » (Soulet, 2005 : emp. 20). Cette notion a également le mérite, selon

Soulet, de mettre en avant un risque structurel de « blessure », une potentialité pouvant concerner bon nombre d'entre nous, plutôt qu'une analyse des raisons pour lesquelles certains sont effectivement blessés (*Ibid.*).

Difficile pourtant de passer outre la notion d'exclusion. Serge Paugam voit dans cette notion « un paradigme sociétal », c'est-à-dire un problème à partir duquel « la société prend conscience d'elle-même et recherche des solutions quant aux maux qui la tenaillent » (Paugam, 2000 : p. 155). Cette notion a en effet, selon lui, contribué à « renouveler les modes d'intervention auprès des populations jugées défavorisées ». Julien Damon y voit le reflet d'une véritable inquiétude collective. Selon lui, le succès du terme « désigne une multitude de difficultés, de détresses, agglomérées dans un terme qui est accepté et utilisé par les décideurs publics comme par les multiples intervenants sociaux (...) S'il est incertain, le mot ne peut être irrémédiablement abandonné, sacrifié sur l'autel de la pureté sémantique. L'exclusion est un nouveau nom de la pauvreté, un nouveau moyen d'appréhender la question sociale marquée par l'inquiétude collective face au chômage ». Elle serait aussi selon lui un moyen « d'actualiser et de rénover les débats et recherches sur la pauvreté en tant que problème social » (Damon, 2011 [2008] : pp. 21-22).

Il est en tout cas aujourd'hui reconnu que l'exclusion n'est pas qu'une question économique et qu'elle revêt une part importante de subjectivité, qui induira chez des personnes un « sentiment » plus ou moins fort d'isolement, de solitude, et une tendance à ne plus participer aux différents aspects d'une vie sociale « ordinaire ». La notion d'exclusion a effectivement été au cœur d'un grand nombre de politiques publiques et d'une reconfiguration de la protection sociale.

Alors que notre système repose sur un modèle assurantiel et sectoriel, les politiques de lutte contre l'exclusion se veulent transversales et globales. En témoigne par ailleurs leur caractère aujourd'hui « interministériel ». Ces politiques touchent différents domaines, tels que le logement, l'emploi, à travers des dispositifs multiples qui vont des minima sociaux à la gestion de « l'urgence sociale » (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS), Centres d'accueil des demandeurs d'asile (CADA)... Julien Damon recense cinq grands pans de la lutte contre l'exclusion : « L'aide et l'action sociale en faveur des défavorisés » (minima sociaux, aides financières, prestations sous condition de ressources...) ; le logement social ; la politique de la ville (volet urbain des politiques de lutte contre l'exclusion) ; l'insertion par l'activité économique et la santé (Couverture maladie universelle (CMU), Aide médicale d'Etat

(AME)... (Damon, 2008 [2011] : p. 47-53). Ces politiques auraient selon lui deux grandes visées : l'accès aux droits et l'insertion. Dans ce cadre, « les assistés ne sont plus envisagés comme des inadaptés ou des asociaux, mais comme des citoyens dotés de droits économiques, civiques et sociaux, qu'il convient de faire circuler » (Ibid. : pp. 41-46). **Cette conception de la solidarité de plus en plus à l'œuvre dans les institutions sociales démontre l'importance pour cette étude d'investir deux grands axes dans nos réflexions sur l'intervention sociale territoriale : l'accessibilité des droits et les ressources dont disposent les citoyens vulnérables pour pallier leurs situations.**

Par-delà ces débats sémantiques et sur une période plus récente, Isabelle Astier recense six nouvelles grandes « règles du social », rendant compte des transformations contemporaines de l'intervention sociale. L'auteure explore, à partir de l'étude empirique de trois secteurs de l'intervention publique (insertion, médiation urbaine, intervention sociale en collège), ce qu'elle appelle le « grand renversement de la dette sociale ». Cette dette de la société envers ses individus que la doctrine solidariste mettait au cœur de l'Etat social, serait devenue une dette de l'individu envers la société, à laquelle il doit désormais adhérer et dont il ne doit plus être le membre passif. Le renversement de cette dette et l'entreprise de « responsabilisation » qu'elle induit, génèrent ces nouvelles règles du social dans lesquelles Astier voit le retour de la question politique au sein de l'intervention sociale.

Ces nouvelles règles (activer, reconnaître, se rapprocher, personnaliser, accompagner, responsabiliser) s'édicte sur fond de crise du lien social, notamment par la dualisation de plus en plus manifeste entre la solidarité des travailleurs et celle des « assistés ». Le recul de l'assurance sociale au profit de l'assistance constitue, selon Astier, « une transformation majeure de notre système de protection sociale ». Paradoxalement, il est possible d'observer dans ces politiques à la fois un « retour de l'assistance » et une volonté affichée de s'en défaire. Selon Nicolas Duvoux, le développement de l'assistance est en effet un choix de société non assumé mais qui perdure pourtant depuis plus de vingt ans (Duvoux, 2012 : pp. 8-9). On imagine alors combien ce paradoxe peut affecter les personnes vulnérables, contraintes à recourir à une forme de solidarité qui est à la fois développée institutionnellement tout en étant décriée politiquement.

Les modalités de l'assistance s'en trouvent en conséquence redessinées. A l'instar du RMI et des controverses qu'il a suscitées, le droit à l'assistance est désormais conditionné à une contrepartie, un « contrat » dans lequel l'individu s'engage à prendre place au sein de la société.

L'allocation n'est plus un droit inconditionnel et si les « magistratures sociales » veillent à ce que l'individu accède à ses droits, elles veillent aussi à ce qu'il remplisse ses devoirs, assume son « devoir d'engagement ». L'intervention sociale ne consiste plus seulement à « construire l'individu autonome », mais à « travailler la relation de celui-ci avec la société » et à le « maintenir en état, de demeurer actif ou de le redevenir ». **L'Etat social, pour Astier, n'intègre plus l'individu seulement d'en haut ; son insertion se joue plus bas, au sein même des territoires : elle est une affaire de dispositifs locaux chargés d'étayer une institution en crise (Astier, 2007 : pp. 5-6). La prise en compte de ces nouvelles règles sera indispensable pour analyser les pratiques des intervenants sociaux Clunisois et le sens des démarches dans lesquelles doivent s'inscrire certains habitants. Si l'intégration des plus vulnérables se joue, comme le suggère Astier, dans les territoires et leurs dispositifs, l'objectif sera d'imaginer comment les petits territoires ruraux peuvent eux aussi répondre à la crise de l'Etat-Providence.**

Pour remédier à cette crise, selon Astier, les pouvoirs publics recourent au principe « d'activation ». Le passage du RMI (Revenu Minimum d'Insertion) au RMA (Revenu Minimum d'Activité), puis au RSA (Revenu de Solidarité Active), reflète bien ce déplacement institutionnel vers un « Etat social actif » qui cherche à dynamiser et responsabiliser ses membres. Plus de « dépenses passives », plus de « culture de la dépendance », plus tellement d'égalité non plus... terme auquel on préfère désormais celui « d'équité ». Cette équité, contrairement à l'égalité de traitement qui caractérisait jusqu'ici l'intervention sociale, réclame une connaissance de ceux auprès desquels elle doit s'exercer. Les individus ou territoires fragilisés ont des besoins qui leur sont propres, et des chemins singuliers à emprunter pour y répondre. La notion d'accompagnement montre bien cette volonté de « toucher » les publics, pour leur redonner le droit d'accéder à une « utilité sociale ». Ce passage du travail « sur autrui » au travail « avec autrui » demande alors un tout autre rapport entre l'Etat et ses « individus insuffisants » (selon la terminologie d'Alain Ehrenberg), devenus partenaires, pactisants... responsables en un mot. Responsabiliser et se rapprocher, pour que l'individu trouve en lui-même les sources de son rattachement à la société, qu'il s'auto-réalise sans se faire culpabiliser. On retrouve bien là cet « impératif d'autonomie » auquel se mêle un « nouvel idéal moral d'authenticité ». L'équité s'applique en effet à des individus concrets, en quête légitime de « reconnaissance » et « d'estime de soi » ... à des individus qui finalement sont aussi et surtout des personnes.

La transformation des cadres moraux de l'intervention publique qu'Astier prend pour objet, ouvre sur la question plus large des contours de la protection contemporaine. Pour ce faire, la notion d'utilité sociale doit être repensée car celle-ci déborde largement les contours du travail classique. L'utilité se crée localement, « en marchant » et doit donc passer par un rapport au travail plus souple, plus flou... plus libre en somme mais qui répondrait à des besoins concrets de sécurité, d'éducation, de santé... qui doivent trouver justement leur réponse par un travail plus concret, répondant aux capacités de ces individualités que les institutions ont à protéger. Dans ce contexte, « équiper les individus afin qu'ils puissent prendre soin d'eux-mêmes est par conséquent l'enjeu des années à venir en matière de protection sociale ». Cet équipement, écrit Astier, passe par l'invention de « droits capacités qui permettront aux individus d'accéder aux supports sociaux nécessaires pour exister en tant qu'individus sans continuellement payer de leur personne » (Ibid. : p. 186).

Cette nouvelle importance de la dimension locale pour l'intervention sociale nous intéresse particulièrement, puisqu'il s'agit de trouver tout à la fois des institutions, des organisations et des acteurs suffisamment proches des personnes vulnérables pour pouvoir, dans un contexte rural, entrer en relation avec elles et activer les ressources dont elles ne soupçonnaient peut-être plus l'existence. Cependant, cette injonction à la proximité, qui passe aussi par une décentralisation des services et une individualisation accrue de l'aide, n'est pas sans générer quelques problèmes.

3.2.3. La personne « au centre » de l'intervention sociale

La personnalisation de l'intervention sociale fait partie des grandes transformations qu'il est important d'avoir à l'esprit pour situer notre sujet et nos questionnements. Ce principe, régulièrement revendiqué dans les documents institutionnels, tend à légitimer des formes d'interventions situées au plus proche des usagers, comme celles qui seront étudiées dans cette recherche.

En janvier 1996, le Conseil Supérieur du Travail Social (CSTS) remet au ministre des Affaires sociales un rapport intitulé « *L'intervention sociale d'aide à la personne* » (CSTS, 1998). Dans ce rapport, la « personne » est mise au centre de la plupart des réflexions :

« L'intervention sociale d'aide à la personne est une démarche volontaire et interactive, menée par un travailleur social qui met en œuvre des méthodes participatives avec la personne qui

demande ou accepte son aide, dans l'objectif d'améliorer sa situation, ses rapports avec l'environnement, voire de les transformer. Cette intervention est mandatée par une institution qui définit, par son champ légitime de compétence, le public concerné. L'intervention sociale d'aide à la personne s'appuie sur le respect et la valeur intrinsèque de chaque personne, en tant qu'acteur et sujet de droits et de devoirs » (CSTS, 1998 : p. 18).

Quelques années plus tard, la loi du 2 janvier 2002, rénovant l'action sociale et médico-sociale donne une place importante aux usagers des services sociaux et à leur autonomie, notamment par « un accompagnement individualisé de qualité favorisant son développement, son autonomie et son insertion »³³.

On peut rappeler qu'historiquement, l'individu a toujours eu une place importante dans le discours que tenaient les représentants de l'Etat, après la Révolution française, aux citoyens. Le travail social porte depuis son origine cette empreinte individualiste, rappelée par Jacques Ion :

« L'individu considéré initialement par le travail social réfère simultanément à deux régimes d'individuation, celui de la République et celui de l'Etat social. A l'idéal républicain, il emprunte la valeur d'émancipation individuelle, de libération des appartenances héritées. A l'idéal solidariste, il emprunte une vision davantage holiste où l'ayant droit est construit collectivement, sur la base d'appartenances partagées (le statut familial ou le statut de salarié). Mais dans les deux cas, l'individu ainsi construit est un individu abstrait. L'idéal éducatif porté par le travail social vise précisément à permettre cette transformation vers une citoyenneté (qu'elle soit libérale ou sociale) (Ion, 2006 : p. VX).

Ion ramène d'ailleurs systématiquement ses analyses à un contexte plus global, celui du « processus d'individuation » qui concourt à détacher les individus de leur famille, de leur corps de métier ou encore de leur village... d'autant de collectifs qui, en somme, déterminaient grandement leur identité.

Dans la littérature sociologique, des auteurs décrivent une véritable « individualisation des politiques sociales ». Robert Castel et Nicolas Duvoux considèrent, par exemple, que les politiques sociales deviennent des « politiques de l'individu », contraint alors de s'activer pour pouvoir se sortir de sa situation problématique (Castel, Duvoux, 2013 : p. 8). Michel Autès voit

33

<https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000000215460&categorieLien=i>
d, consulté le 19.11.2017.

dans le travail social le symbole même d'une « politique des subjectivités », où il s'agit « d'intervenir dans toutes les situations où des sujets sont en écart par rapport à des règles et des normes sociales » (Autès, 2005 : p. 68). Jacques Ion parle quant à lui d'un « travail social au singulier », usant de cet oxymore pour qualifier les évolutions du travail social et ses tendances à investir de plus en plus l'engagement individuel, sans les appuis collectifs historiques (cadres réglementaires, formations, valeurs partagées...) sur lesquels il comptait jusqu'alors. Ion voit même dans cet ouvrage, une possible « fin du travail social », laissant place à « l'intervention sociale », moins adossée aux institutions et à un corps de métier (Ion, 2006 [1998] : pp. XI-XII). Jean-Marc Weller rejoint ce constat en affirmant « la centralité du travail des agents de base » dans les transformations du travail administratif, « comme si les finalités des politiques que porte le droit ne pouvaient être atteintes qu'au prix d'un travail singulier de plus en plus important » (Weller, 2003 : emp. 492). Pour Isabelle Astier, l'intervention se veut désormais de plus en plus « individualisée », ce qui implique une connaissance minimale de la vie des personnes pour construire des solutions adaptées. On rompt ici, remarque-t-elle, avec la logique assurantielle qui était fondée sur les risques, pour tendre vers une approche globale et décroisée de la situation des personnes (Astier, 2010 : p. 23).

On imagine alors toutes les difficultés que peuvent avoir les intervenants sociaux des territoires ruraux, en étant confrontés à ces principes professionnels d'individualisation de la relation dans un contexte où la relation elle-même est rendue difficile, du fait des spécificités du milieu rural que j'ai déjà évoquées.

Cette individualisation s'observe habituellement, dans les pratiques des travailleurs sociaux évoqués dans la littérature, par la place importante prise par les récits biographiques des usagers. Nicolas Duvoux voit même s'exercer, dans les politiques sociales, une véritable « injonction biographique ». Selon lui, « le lien social des sociétés contemporaines est de plus en plus tissé par les biographies individuelles (...) confrontant les individus les plus défavorisés de notre société à une norme et à des exigences qu'ils n'ont souvent pas les moyens d'atteindre (...) la société exige d'eux qu'ils construisent leur parcours social alors qu'elle ne les dote pas des moyens qui leur permettraient de le faire » (Duvoux, 2009 : p. 114). On pourrait voir dans cette logique à l'œuvre, la matrice d'un certain discours managérial tourné vers la réussite individuelle ou l'épanouissement au travail... Comme le disent De Gaulejac et Taboada-Léonetti, « le management n'est pas seulement une logique de gestion, mais un modèle de réussite sociale, un idéal, un mode de vie, une façon de penser et c'est ce modèle qui tend à

devenir l'idéologie dominante de notre temps. (...) le moi de chaque individu est devenu un capital qu'il faut faire fructifier » (De Gaulejac, Taboada-Léonetti, 2007 [1994] : p. 37).

Le « travail sur soi » serait une des modalités de réponse à l'exigence de contrepartie, dans un contexte où le travail rémunéré manque : « faute de pouvoir demander à l'allocataire d'exercer une activité en contrepartie d'un droit, un travail sur soi peut apparaître comme un mode d'actualisation de la contrepartie implicite ou explicite. Ainsi, la suggestion de suivre une psychothérapie ou de faire des « ateliers d'expression » par le théâtre, par exemple, peuvent apparaître comme des injonctions à peine voilées. La bonne volonté de l'allocataire s'éprouve dans cette mise en récit, dans cette réponse donnée à l'injonction de parler de soi » (Duvoux, 2009 : p. 118). On peut aussi voir dans l'intervention sociale l'importance prise par la thématique de la « souffrance », notamment psychique, qui montre combien la considération des subjectivités devient incontournable lorsqu'on appréhende les questions sociales. Ici encore, cette problématique peut être particulièrement sensible dans les territoires ruraux, où la proximité peut devenir promiscuité et ainsi ne pas favoriser ces expressions subjectives. **Il s'agira alors, pour l'étude, de voir comment trouver l'équilibre entre cette proximité qui peut permettre une meilleure identification des situations de vulnérabilité, sans générer une stigmatisation qui peut, quant à elle, provoquer le repli de certains habitants.**

Les nouveaux idéaux de l'intervention sociale confirment cette centralité de l'individu et de sa subjectivité dans l'exercice de la solidarité : autonomie, activation, reconnaissance... Le caractère éminemment positif de ces valeurs semble produire un consensus parmi des acteurs qui ont à imaginer ou mettre en œuvre les politiques sociales. Il est cependant important de rappeler, à l'instar de Marie-Christine Bureau et d'Ivan Sainsaulieu, que le travail social a toujours été porteur de différentes tensions, tant idéologiques que pratiques. Oscillant parfois entre le contrôle, l'assignation à un ordre, et l'émancipation, le travail social est porteur d'une histoire à la fois conservatrice et progressiste, jouant autant sur le registre institutionnel que subjectif... le travail social a toujours été à la croisée d'objectifs et de pratiques multiples, parfois contradictoires. Pour les deux auteurs, ces contradictions se poursuivent dans les évolutions récentes du travail social puisqu'il deviendrait massivement temporaire et centré sur l'accueil, le contact, la présence. Il se « tayloriserait » par ailleurs, en s'intensifiant et en se standardisant, « alors que le contenu du travail social demande au contraire une grande place pour la singularité de l'interaction avec l'utilisateur, une situation en acte qui doit constituer le cœur de l'intervention, une relation intersubjective qui n'est pas le support mais l'essence du travail social ». La logique gestionnaire, contrôlant les populations comme les professionnels,

contredirait alors la logique même du travail social (Bureau, Sainsaulieu (dir.), 2011 : pp. 9-14). Dans les préconisations qui émaneront de cette étude, il s'agira donc d'être vigilant à l'égard de cette logique gestionnaire et managériale, en n'empruntant pas aveuglément ses principes. C'est en effet l'un des risques auxquels peut s'exposer un chercheur impliqué, s'il ne parvient pas à identifier toutes les demandes sociales, ainsi que leurs enjeux, que recouvrent la commande à laquelle il s'est engagé à répondre *via* sa recherche (Herrerros, 2002).

Prenons l'exemple de l'autonomie, qui est probablement la valeur la plus fortement mobilisée dans cette nouvelle configuration de l'intervention sociale. Elle semble d'ailleurs difficilement contestable en elle-même : comment remettre en cause la volonté affichée des institutions, organisations et professions de l'intervention sociale d'amener les individus dépendant de la solidarité nationale ou locale vers l'autonomie ? Pourtant, des chercheurs invitent à la prudence concernant les usages réels de cette notion, à connotation fortement positive. En effet, l'idée d'autonomie va souvent de pair avec celle de « responsabilisation », l'individu participant et responsable étant désormais au centre de l'action de l'Etat social. Dans cette conception, la société n'est plus un ensemble contraignant, mais un mouvement d'interaction et d'auto-institution des individus entre eux qui construisent le commun par le bas. L'instauration des « contrats » d'insertion illustre bien ce principe, même si, comme l'indique Nicolas Duvoux, « le contrat d'insertion n'est pas un vrai contrat puisqu'il ne résulte pas de la rencontre de volontés libres » (Duvoux, 2009 : p. 116). Pour Soulet, « la responsabilisation appelle la fixation des fins par l'individu lui-même. L'autonomie se mue en auto-détermination et l'intervention sociale vise à mobiliser et soutenir le bénéficiaire pour qu'il engage ses propres ressources pour développer des initiatives et élaborer un projet de vie » (Soulet, 2005 : p. 5). Isabelle Astier rejoint ce constat, et observe que les individus n'ont plus simplement à se conformer aux normes, mais doivent au contraire se donner leurs propres règles pour construire le projet qui leur permettra de reprendre place parmi les autres (Astier, 2010 : p. 39). Alain Ehrenberg parle quant à lui d'une « discipline de l'autonomie », devenue une véritable norme sociale et dont les effets ne sont pas toujours positifs : « l'élargissement des frontières de soi s'est accompagné de l'augmentation parallèle de la responsabilité et de l'insécurité personnelles » (Ehrenberg, 2004 : p. 135). Dans cette recherche, nous aurons l'occasion de croiser bon nombre de notions de ce type, dont la connotation positive traduit néanmoins de multiples changements dans le champ de l'intervention sociale auxquels il faudra porter attention.

Selon Michel Autès, ces transformations s'opèrent sur un fond de critiques du travail social, perçu comme une mise en tutelle des individus et un contrôle social, sous l'influence d'un libéralisme considérant, à l'image de John Rawls, que seules les injustices, dont les individus ne sont pas responsables, doivent être corrigées. C'est le cas dans les actions de « discrimination positive », qui visent à émanciper les individus d'une injustice due, par exemple, à leur origine. Autès affirme que, par cette mutation, « l'action ne procède plus de ce qui nous réunit : la dette, le devoir d'assistance, mais de ce qui nous sépare : l'autonomie de l'individu, sa liberté et ses choix, sa responsabilité qui en découle, son devoir vis-à-vis de la société » (Autès, 2005 : pp. 58-62). On imagine dès lors qu'il peut être difficile, dans le cadre d'une intervention sociale locale, d'apprécier dans quelle mesure une personne est responsable ou non de sa situation. *A minima*, ce type de jugement nécessite d'organiser des dispositifs d'intervention permettant de connaître suffisamment les personnes, ce qui compose leur situation et les représentations qu'ils s'en font. Reste à savoir si une telle organisation est possible dans un contexte où les services sociaux doivent par ailleurs réaliser des économies budgétaires conséquentes, contraignant par exemple ses professionnels à effectuer des entretiens parfois très courts ou à éviter de se rendre au domicile des personnes pour gagner du temps.

Pour cette étude, la prise en compte de cette individualisation, voire subjectivation des politiques sociales, est essentielle. Elle l'est d'abord parce qu'elle montre que **le traitement de situation de vulnérabilité sociale par des accompagnements individualisés semble particulièrement difficile en milieu rural, au regard des grandes tendances décrites plus haut : isolement géographique et social, non-accès aux droits et aux services, invisibilité des situations d'exclusion...** Je montrerai par ailleurs, dans la partie plus analytique de cette thèse, **comment l'individualisation de l'intervention sociale peut, paradoxalement, alimenter une forme d'isolement par la « responsabilisation », voire la culpabilisation**, que cette individualisation peut générer auprès des personnes en vulnérabilité sociale. Mais elle peut aussi alimenter une forme **d'isolement du fait de la relation individualisée qui est attendue dans les parcours d'accompagnement et qui, j'y reviendrai, empêchent parfois la mobilisation des différents collectifs dans lesquels sont inscrites les personnes, et qui peuvent constituer une ressource pour pallier leur vulnérabilité.**

Cette dimension est d'autant plus importante, qu'elle va de pair avec le processus de décentralisation de l'intervention sociale, qui amène aujourd'hui de plus en plus d'intercommunalités à envisager la prise en charge de cette compétence. Ces transformations

institutionnelles et organisationnelles s'accompagnent de forte valorisation de la notion de proximité.

3.2.4. La rhétorique de la proximité et ses conséquences pour l'intervention sociale

Cette étude s'intègre dans un contexte où la proximité, notamment celle dont bénéficient les acteurs locaux avec les personnes en situation de vulnérabilité sociale, devient de plus en plus valorisée dans le champ de l'intervention sociale. Depuis au moins vingt ans, comme le rappellent Marie-Christine Bureau et Ivan Sainsaulieu, une véritable « rhétorique de la proximité » habite les politiques sociales en France. L'idée que la connaissance des problèmes à traiter est meilleure au niveau local et que les décisions prises sont plus justes lorsqu'elles sont en circuits courts semble aujourd'hui faire consensus (Bureau, Sainsaulieu (dir.), 2011 : p. 20). Pour Jean-Marc Weller, l'idée de proximité constitue l'une des revendications les plus récurrentes des politiques de modernisation de l'Etat. Cette proximité deviendrait « la promesse d'une meilleure appréhension des situations et des besoins des populations, à la fois plus souple et plus satisfaisante pour les personnels et leurs destinataires, comme si, pour agir, il fallait dorénavant coller aux situations réelles des « vrais gens » » (Weller, 2003 : emp. 34). Plus encore, selon Weller, c'est le principe de proximité « qui entend inspirer l'action administrative et modifie la texture des règles. Il la change à la fois dans sa matérialité (catégories inédites, individualisation des droits) et dans son esprit (souci d'équité) » (Ibid. : emp. 83). Isabelle Astier parle quant à elle d'un « impératif de proximité », désormais incontournable dans l'action publique et se traduisant par tout un vocabulaire ou des concepts avec lesquels se familiarisent de plus en plus les acteurs de l'intervention sociale : « projet », « contrat », « participation », « partenariat », « concertation », « évaluation », « compétence », « utilité sociale », « empowerment »... bref, selon Astier, l'Etat se veut de plus en plus proche de ses populations et attentif aux particularités des situations locales (Astier, 2010 : pp. 21-22).

Ces éléments confirment tout l'enjeu qu'il y a à penser l'organisation de cette intervention sociale de proximité dans les territoires ruraux. Cependant, ces transformations ne sont pas sans engendrer de nouveaux problèmes pour les professionnels qui ont à composer l'intervention sociale au quotidien. Jean-Marc Weller dit, par exemple, que la mise en application du principe de proximité, et notamment du rapprochement physique entre les agents et les usagers, peut permettre un travail plus fin des agents mais aussi plus complexe : « au traitement des dossiers proprement dit se superpose désormais un impératif de négociation et

de clarification, au téléphone ou au guichet, dont l'agent faisait auparavant l'économie, abrité dans un bureau sans contact avec l'extérieur » (Weller, 2003 : emp. 155). C'est alors, selon Weller, un véritable « problème cognitif » qui s'impose aux agents, qui doivent désormais produire et traiter de l'information pour mobiliser le droit (*Ibid.* : emp. 155). Le cas des Relais Services Publics est en cela intéressant, puisqu'il donne à voir des situations où les professionnels, du fait de leur caractère généraliste, sont particulièrement confrontés à ce problème cognitif et à cet impératif de médiation entre les besoins des usagers et les dispositifs institutionnels. En analysant un tel service, il peut donc être possible de tirer des enseignements pour l'organisation générale d'une politique sociale de solidarité locale.

L'importance prise par la décentralisation de l'intervention sociale dans l'action publique montre, de façon évidente, cette volonté de « rapprochement » de l'Etat social vers ses citoyens. Ces transformations ont bien entendu eu une influence sur le social, dans sa dimension institutionnelle et organisationnelle. François Dubet rappelle néanmoins que « le monde du travail social n'a jamais été pris en charge par une grande organisation, par un appareil structuré, centralisé, articulant de fortes identités professionnelles ». Il s'agit bien plutôt, selon lui, d'un « univers atomisé entre plusieurs professions, et surtout c'est un monde polycentré, dispersé entre une multitude d'employeurs et d'associations spécialisées en fonction des problèmes et des publics auxquels elles s'adressent » (Dubet, 2002 : p. 231).

Dans la littérature, ces transformations qu'ont connues les travailleurs sociaux ces dernières décennies sont décrites par le passage du travail social à « l'intervention sociale » :

« Intervenant social, intervention sociale : les mots ne sont pas tout à fait innocents. Ils viennent à point signaler que les choses ne peuvent plus tout à fait être saisies comme avant et qu'il faut inventer de nouveaux termes pour traiter une réalité rebelle aux analyses comme aux techniques traditionnellement en usage. (...) Substituées à celles de travailleur social et de travail social, les notions d'intervenant et d'intervention mettent l'accent sur le caractère doublement situé de la pratique, limitée dans l'espace comme limitée dans le temps (Ion, 2006 [1998] : p. 74).

Pour Isabelle Astier, l'intervenant social ne construit pas son action sur un corps établi de règles. Il doit les « inventer en coopération avec d'autres intervenants et se mettre d'accord au fur et à mesure de l'action et du déroulement de la prise en charge ». Son action ne repose, à la différence des travailleurs sociaux, sur aucun code officiel. Astier va même plus loin, en déclarant que « plus aucun professionnel ne peut désormais se targuer d'être un spécialiste du

social. (...) Non protégés par des codes professionnels, parfois très précaires du point de vue de leur statut ou même agissant bénévolement, (les intervenants sociaux) doivent s'engager, s'impliquer et donner le meilleur de leurs compétences. (...) L'intervenant social doit donc à la fois s'impliquer personnellement dans le cours d'actions ordinaires tout en gardant la bonne distance professionnelle, mais aussi savoir faire face à l'urgence » (Astier, 2010 : pp. 49-50). L'action de l'intervenant social doit, de plus en plus, être celle d'un professionnel « sur mesure », pour pouvoir répondre à des demandes toujours plus diversifiées et singulières émanant des publics. Les travailleurs sociaux se font de plus en plus « médiateurs », et leur traditionnelle « assistance » laisse place à un « accompagnement personnalisé ». Cet accompagnement, qui repose, selon Frédérique Giuliani, bien plus sur un ordre « pactisé » que contractuel, pose la relation à l'usager comme une « ressource » pour organiser son engagement et développer ses capacités d'action face à une situation problématique qui s'est pérennisée (Giuliani, 2013 : pp. 171-172). A l'aune de ces lectures, on comprend que l'idée de proximité dans l'intervention sociale ne se réduit pas à une relocalisation de professionnels, mais bien à des modalités particulières d'intervention qu'il sera intéressant d'observer et de comparer sur le territoire étudié.

Cependant, ces transformations ne sont pas sans poser quelques problèmes. Nicolas Duvoux rappelle par exemple que « la réalité de l'accompagnement social qui tient lieu d'insertion est constamment – et de plus en plus – battue en brèche et délégitimée par l'injonction à la mise en relation avec le marché du travail (...) une conditionnalité qui se révèle largement inapplicable dans le contexte français marqué par un chômage de masse persistant et par une offre d'insertion qui reste limitée » (Duvoux, 2009 : p. 116-117). Pour Jacques Ion, nous sommes véritablement dans une « crise des professions du social » et dans un contexte de redéfinition des pouvoirs au sein d'une « mosaïque d'emplois sociaux ». Ion observe quatre processus à l'œuvre dans l'univers professionnel des travailleurs sociaux, avec l'émergence de nouvelles qualifications pour les métiers centraux (formateurs, conseillers emploi, coordinateurs...), la floraison de « petits boulots » du social, la montée d'un encadrement spécifique et l'intégration d'une dimension « sociale » dans des métiers qui n'en étaient jusqu'à présent, en tout cas officiellement, pas composés (Ion, 2006 : pp. 11-14). De façon peut-être plus inquiétante, Jacques Ion décrit le morcellement croissant du social, de sa culture et de ses valeurs, qui semblent de moins en moins partagées :

« Même si les professionnels d'hier pouvaient se disputer sur les techniques et intervenir selon diverses modalités, ils étaient globalement d'accord sur les valeurs qui fondaient leurs

pratiques : tous se reconnaissaient dans ce que nous avons appelé l'idéal éducatif. Même s'ils intervenaient déjà dans l'urgence, tous s'efforçaient de transformer cette nécessité en une relation pensée dans le long terme. (...) l'éducation populaire n'était jamais loin de l'idéal professionnel. (...) Avec l'effacement de l'idée de progrès social, c'est finalement l'arrière-fond commun qui organisait le cadre des pratiques quotidiennes qui se trouve profondément perturbé (Ibid. : pp. 52-53).

Ion évoque trois éléments capitaux pesant sur les pratiques des travailleurs sociaux : « l'urgence », « l'indétermination de la personne de l'utilisateur » et le « défaut d'offre réelle dans la relation d'échange » (*Ibid.* : p.121). Un défaut d'offre qui contraint alors les professionnels à user de leur personne, qu'ils mobilisent comme une véritable ressource pour répondre aux demandes des usagers (*Ibid.* : p.101). En somme, pour Jacques Ion, le travail social n'est plus un ensemble institutionnel spécifique et instrumentalisable par les politiques sociales. Ses praticiens ne sont plus unis comme à l'époque des « Trente Glorieuses » et ses idéaux, comme les cadres d'exercice de sa pratique sont aujourd'hui modifiés, voire contestés » au profit d'un vaste ensemble de « services à la personne » (*Ibid.* : p. 131). Pour Bureau et Sainsaulieu, il existe un véritable « malaise des travailleurs sociaux », notamment dû à un déficit de reconnaissance et à une bureaucratisation de leur activité. Plus surprenant, ce malaise serait aussi alimenté par la réhabilitation des « savoirs du proche » et de l'expérience des usagers, face à laquelle les travailleurs sociaux verraient une menace vis-à-vis de leur légitimité (Bureau, Sainsaulieu (dir.), 2011 : p. 15).

Le passage du travail social à l'intervention sociale, dont la rhétorique de la proximité est l'une des composantes majeures, n'est pas sans influencer tout autant les personnes vulnérables que celles qui ont à les aider. Nous verrons, dans la seconde partie de la thèse, comment les acteurs des territoires ruraux se confrontent à cette injonction de la proximité, qui n'est d'ailleurs pas la seule avec laquelle ils doivent composer. De plus en plus, il est aussi demandé aux intervenants sociaux « d'innover » dans leurs pratiques, leurs projets, comme en témoignent d'ailleurs les objectifs de cette recherche. Pour clore cette revue de littérature, il me semblait indispensable d'aborder ce sujet et d'en exposer les principaux contours.

3.3. Traiter le social par l'innovation territoriale ?

Comme le rappelle Gérald Gaglio (Gaglio, 2011 : emp. 33), le terme d'innovation est aujourd'hui employé à foison et revêt une connotation extrêmement positive, notamment dans le champ de l'action publique. Pouvant concerner tout aussi bien un produit, un procédé, une organisation ou un service, il désigne traditionnellement dans la vie économique à la fois le risque et l'opportunité. Il est aussi souvent associé à l'image d'un entrepreneur aventurier, comme pouvait le concevoir Joseph Schumpeter. Les sciences sociales, et plus particulièrement l'économie, la gestion et la sociologie, analysent depuis plusieurs décennies cette thématique à partir de différents objets d'étude : entreprises, développement territorial, création intellectuelle et sociale... (Hillier et al., 2004 : emp 94-129), mais c'est probablement du point de vue des institutions que l'on observe la plus grande évolution. La politique régionale de l'Union Européenne a par exemple mis la notion d'innovation au cœur de sa stratégie, notamment depuis la rédaction du rapport Aho (2006) jusqu'à la stratégie « Europe 2020 ». L'année 2009, promulguée par le Parlement Européen « année européenne de la créativité et de l'innovation », fut également l'année de création du Bureau de l'innovation sociale aux Etats-Unis, par son Président Barack Obama. En 2013, le Président François Hollande a constitué la « Commission innovation 2030 » visant à sélectionner et stimuler des innovations majeures, principalement dans des entreprises, et en lien avec des attentes sociétales et la complexification de l'environnement international. On pourrait ainsi multiplier les exemples attestant de cette centralité nouvelle de l'innovation au cœur des enjeux politiques et publics contemporains.

Pourtant, il est clair que la dimension technologique de l'innovation occulte aujourd'hui encore trop souvent ses dimensions sociales, organisationnelles, financières, etc. Comme le rappelle Juan-Luis Klein, « la technologie ne suffit pas pour générer des sociétés dynamiques et créatives » (Klein, 2014 : p. 7-8). On pourrait même ajouter que parfois, les innovations technologiques peuvent être sources de dégradation sociale ou écologique. C'est pourquoi il convient d'aborder l'innovation avec un regard multidimensionnel, qui cherche à saisir l'innovation dans toute sa pluralité.

Au regard de l'importance accordée par les acteurs du territoire clunisois à cette thématique, je propose dans les pages qui suivent de synthétiser ce que la littérature scientifique peut nous apprendre des processus d'innovation en général, et des innovations sociales ou territoriales en particulier. La bonne compréhension de ces

processus et des termes qui leur sont liés me permettra par la suite, dans la partie plus analytique de cette thèse, de voir comment une intercommunalité rurale peut investir cette posture pour concevoir ses interventions sociales.

3.3.1. L'innovation, dans les territoires et par les territoires

Une intercommunalité rurale voulant innover dans ses interventions sociales pourrait, à juste titre, très rapidement s'orienter vers des opportunités techniques, offertes notamment par les technologies de l'information et de la communication. C'est le cas par exemple de certaines intercommunalités qui ont investi dans l'acquisition de visio-guichets, pour permettre à leurs habitants de dialoguer à distance avec des conseillers des administrations sociales. La modernisation de l'action publique repose d'ailleurs très souvent sur la digitalisation, à l'image de la dématérialisation croissante que l'on observe dans les démarches administratives.

Pourtant, les facteurs d'innovation ne se limitent jamais à de « simples » techniques. La majorité des découvertes reste en effet à l'état d'invention, et ne parvient pas à générer de nouvelles pratiques, contrairement aux innovations. A l'image du métro ARAMIS dont Bruno Latour a su narrer les mésaventures (Latour, 1992), une merveille technologique peut tout à fait rester dans l'ombre, faute d'appropriation de la part de ceux à qui elle était destinée. Norbert Alter (Alter, 2000) souligne lui aussi l'importance de ce processus collectif d'appropriation qui permet le passage de l'invention à l'innovation. Ce processus n'est pas toujours aisé (en témoigne le grand nombre de visio-guichets sous-utilisés aujourd'hui (Thierry, 2016)), car les innovations se situent souvent à la croisée d'une multiplicité et d'une diversité d'acteurs. Cette diversité implique alors, dans le processus d'innovation, de nombreuses négociations et traductions réciproques entre les acteurs et les dispositifs, comme le montre l'exemple décrit par Michel Callon sur la domestication des coquilles Saint Jacques (et des marins pêcheurs !) dans la baie de Saint Briec (Callon, 1986). **La qualité d'une innovation ne réside donc pas forcément dans son génie technique ou sa complexité, mais plutôt dans sa lisibilité et parfois même sa simplicité.**

L'innovation se distingue également de la nouveauté, de la mode et des tendances, par essence éphémères. Comme le rappelle Cloutier (2003 : emp. 197), la nouveauté est une notion relative et de nombreuses nouveautés sombrent dans l'oubli. Inutile pour une intercommunalité voulant innover de vouloir absolument sortir de tous les sentiers battus, car ici ou là, l'application de

recettes déjà existantes peut être source d'innovations dans le contexte qui est le sien. Les innovations se reconnaissent, en effet, plutôt par les discontinuités qu'elles induisent dans les pratiques habituellement à l'œuvre dans un environnement donné que par leur caractère intrinsèquement novateur. De même, Gérald Gaglio a raison de rappeler que l'innovation ne se confond pas avec la créativité : toute création qui ne fait pas l'objet d'une appropriation par des utilisateurs, eux-mêmes pris dans un ensemble sociotechnique, ne peut être considérée comme une innovation. Néanmoins, il est évident que créativité et innovation sont bel et bien liées. Comme le soulignent Durance et Godet :

« La créativité ne se cantonne plus aux domaines de l'art et de la culture, elle s'applique désormais à tous les domaines, qu'ils soient politiques, économiques ou sociaux. Elle représente la condition sine qua non d'une évolution, non plus vers le meilleur des mondes, mais vers un monde meilleur. Elle permet une modification fondamentale de la relation de l'homme au changement, car il ne s'agit plus d'imposer le changement au plus grand nombre, mais de rendre le plus grand nombre acteur du changement » (Durance, Godet, 2010 : emp. 529).

La créativité permet selon eux de produire et d'organiser originalement des idées parfois très différentes. Elle réclame des esprits agiles, curieux et insolites, qui ne craignent ni le débat ni la controverse. Cette créativité, et les potentielles innovations qui peuvent en émaner, ne peut s'exprimer selon les auteurs que sur un terreau fertile, où la transgression est tolérée, et où la culture et la sociabilité sont développées (*Ibid.* : emp. 1658). Si l'on n'est pas obligé de suivre Durance et Godet dans leurs recommandations, sans doute normatives, il est néanmoins important de retenir que **les innovateurs sont toujours en interaction avec un environnement et que de fait, l'innovation est un processus contingent et collectif.**

On comprend alors que le contexte local revêt une importance particulière pour qu'émergent des innovations, ce qui laisse imaginer tout le potentiel que peut avoir un petit territoire rural, si ses acteurs investissent des postures peut-être encore inhabituelles dans l'action publique. Pour la majorité des auteurs travaillant sur ce sujet, il est clair que l'innovation est un processus contingent. Selon les caractéristiques des lieux, du moment, des acteurs en présence, il est difficile de prédire les directions que va prendre une nouveauté. Elle sera l'objet d'une multiplicité d'interprétations et d'usages qui seront toujours différents selon le contexte, et qui feront d'elle (ou non) une innovation (Gaglio, 2011 : emp. 571).

Un petit territoire rural a-t-il vraiment les moyens d'innover ? Peut-être faut-il, pour répondre à cette question, sortir de certaines représentations que nous pouvons avoir de l'innovation, que l'on associe souvent à de profonds changements ou à des révolutions, et qui nous empêchent de voir à quel point l'innovation peut être un processus « ordinaire » (Alter, 2000). Dans le quotidien, les acteurs sont confrontés à une diversité de situations qu'ils traitent avec un certain point de vue, mais aussi avec une pluralité d'expériences et de moyens. Dans le domaine du sport par exemple, on sait que le basket-ball a été inventé aux Etats-Unis, un jour de pluie, alors qu'un éducateur sportif cherchait à assurer malgré tout son cours. Avec deux caisses de pêcheur qu'il fixa sur les rampes du gymnase du *Springfield College* et quelques règles inventées pour l'occasion, il inventa ce qui deviendra le sport le plus populaire des Etats-Unis. On peut multiplier les exemples, comme le fait Madeleine Akrich (Akrich, 2006 [1998]), en évoquant le détournement des bâtons de ski par des randonneurs ou encore l'invention des prises d'escalade en résine par des amateurs. Dans cette optique, on comprend que **l'innovation est plus une question de posture que de moyens, et qu'elle reste en cela accessible, même pour des petits territoires.**

A la croisée des besoins, des usages et des moyens, l'innovation n'est pas forcément le fait d'un génie individuel ou source de grandes révolutions. Les innovations peuvent prendre différentes formes. Elles induisent parfois de véritables ruptures, comme elles peuvent introduire un changement progressif. Durance et Godet recensent à ce titre différentes manières d'innover : en faisant mieux, différemment, en faisant autre chose, plus vite, moins cher, en faisant ensemble... S'il est clair que les processus d'innovation sont divers, il est tout aussi sûr qu'ils sont systématiquement collectifs. Pour Gérard Gaglio, « l'inventeur peut être seul, à l'image d'Archimède découvrant le principe de la poussée et criant « Eurêka » dans sa baignoire, puis courant nu dans les rues de Syracuse. L'innovateur, lui, ne reste jamais longtemps seul » (Gaglio, 2011 : emp. 436). Dès son émergence, la dimension collective de toute innovation se fait ressentir. C'est pourquoi il est souvent dit que l'innovation est toujours le fruit d'une négociation, d'une coopération ou de controverses menées entre des acteurs très différents. Un bel exemple d'innovation sémantique est donné par Michel Serres, lors d'une communication faite à l'Académie française le 17 janvier 2013, à propos de l'invention du terme « ordinateur ». Il rappelle en effet que le terme est le fruit d'une rencontre à la cantine de l'école normale, entre un latiniste spécialiste de théologie médiévale et des élèves scientifiques qui souhaitaient trouver la dénomination française du « computer » qu'ils venaient de découvrir.

De même, Jean-Marc Fontan soutient qu'une idée nouvelle ne peut devenir sociale que si elle est partagée, reconnue, et fait sens pour autrui. Cela implique une lente construction du nouvel usage et un véritable ancrage social, à partir duquel sont précisées des règles de fonctionnement, puis une montée en organisation de l'idée et une régulation de son usage (Fontan, 2011 : emp. 581 - 608). Les marges de négociation et de coopération sont donc essentielles dans le processus d'innovation, et doivent impliquer une diversité de représentants, utilisateurs y compris. Comme le rappelle Madeleine Akrich, ce sont parfois les utilisateurs qui innovent, et de différentes manières. Que ce soit par « déplacement », « adaptation », « extension » ou « détournement », voire même par création, les innovations des usagers invitent à revoir « la division du travail entre ceux qui conçoivent et ceux qui utilisent » les innovations. En effet pour Akrich, « les allers et retours entre concepteurs professionnels et utilisateurs sont plus nombreux qu'on ne pourrait le croire à première vue » (Akrich, 2006 [1998] : p. 265). On comprend pourquoi ce processus collectif qu'est l'innovation peut être relativement lent dans ses différentes phases : de l'incitation de départ à l'institutionnalisation d'une innovation, en passant par les différents temps de latence et d'appropriation, la trajectoire des innovations n'a rien de mécanique et suppose une agilité de tous les instants pour les innovateurs. Ces innovateurs disposent d'ailleurs souvent d'un profil spécifique, et d'une tendance à exercer simultanément cinq activités : l'association entre des problèmes parfois très différents, le questionnement perpétuel, l'observation de ce que font les autres, l'expérimentation et la multiplication des relations (Durance, Godet, 2010). Toujours entre deux mondes, ils sont des acteurs de l'efficience, font avec ce qu'ils ont sous la main et entretiennent de nombreux réseaux (Gaglio, 2011).

Mais qu'en est-il du caractère spécifiquement territorial de l'innovation ? Si nous l'avons approché à plusieurs reprises, en soulignant son caractère contingent et social, il convient désormais d'étudier précisément ce que recouvre le concept « d'innovation territoriale » qui est au cœur des ambitions méthodologiques des acteurs institutionnels de la Communauté de Communes du Clunisois.

Comme le fait remarquer Juan-Luis Klein, il existe des liens intrinsèques entre les innovations sociales et les territoires qui les font émerger. Le rôle des territoires dans les processus d'innovation est d'ailleurs resté selon lui longtemps inconnu, jusqu'à ce que différentes disciplines (sociologie, économie, géographie, urbanisme...) se soient emparées du territoire comme objet de recherche. Bien que la question de la structuration des collectivités territoriales locales, conçues comme milieux de vie et de travail, soit présente dans les écrits du

XIX^{ème} siècle, notamment chez les penseurs utopistes ou anarchistes, elle connaît une inflexion notable dans les années 1930, période où le couple Fordisme/ Keynésianisme met plutôt l'accent sur l'échelle nationale comme instance de régulation (Klein, 2010 : emp. 100). Cette conception est remise en cause à partir des années 1970, par des acteurs qui voient en elle une centralisation et une stérilisation des capacités des acteurs locaux, mais aussi une inadéquation entre les politiques centrales et les besoins locaux. Se dessine alors un changement de paradigme dans lequel les territoires, dont la dimension pleinement politique est à nouveau reconnue, redeviennent acteurs de leur développement, et l'Etat un simple partenaire. Bellemare et Klein rappellent que le rôle du territoire dans la structuration de la société est ancien, mais qu'il a été probablement occulté par des approches globalistes telles que celles développées par Emile Durkheim, au détriment d'une géographie plus localiste comme celle de Vidal de Lablache ou des positions exprimées par les premiers socialistes (Bellemare, Klein, 2011 : emp. 80). Il n'est donc pas étonnant de voir que, dans la littérature consacrée à l'innovation territoriale qui est relativement récente, les concepts ne sont pas encore tout à fait clairs et stabilisés.

3.3.2 Innovation publique, sociale, quelques définitions opératoires

Il est d'abord frappant de voir que le thème de l'innovation territoriale, en tant que tel, n'a pas véritablement été investi par les chercheurs. L'innovation territoriale, comme l'innovation publique, semble bien plutôt être le fruit de réflexions politiques. On en trouve la trace dans des discours d'élus, ou dans les rapports qui leur sont destinés³⁴. Bien sûr, il ne faut pas oublier toute la littérature scientifique consacrée à la « modernisation » de l'Etat, et aux différentes « réformes » qui rendent compte des transformations de l'action publique à différents niveaux, mais nous ne pouvons pas ne pas souligner cette absence quasi-totale de définition dans la littérature scientifique consultée. Plusieurs rapports, rédigés par ou pour des politiques, proposent néanmoins leurs définitions :

« L'innovation territoriale peut se définir comme une réponse nouvelle (ou transférée dans un contexte nouveau) à une problématique et/ou à un besoin identifié collectivement dans un

³⁴ C'est d'ailleurs pour cette raison que, dans les lignes qui suivent, les propos relatés pourront par moment quelque peu normatif.

territoire, en vue d'apporter une amélioration du bien-être et un développement local durable »
(Oural, 2015 : p. 7)

« L'innovation dans les politiques départementales consiste à concevoir et mettre en œuvre, dans une approche de coopération (ou de co-construction) des réponses, services, actions ou dispositifs inédits pour améliorer ou transformer l'existant au bénéfice des habitants et de leur territoire » (Chaintron, 2014 : p. 4)

« L'innovation territoriale est associée aux termes de développement durable, de recomposition et de partage des espaces, de réseaux communicants qui amènent de la compétitivité aux territoires et un nouveau développement économique. Sous la catégorie d'innovation territoriale sont classées toutes les initiatives identifiées sur un territoire à caractère de préférence novateur ou inhabituel pour le territoire. L'innovation sociétale est associée aux comportements des acteurs de la société, collectifs ou individuels, à une vision de la société et des finalités qu'elle doit proposer aux individus, à des ensembles de politiques sociales. Sous la catégorie d'innovation sociétale sont classées toutes les mesures qui amènent une amélioration des situations personnelles et collectives » (DIACT-ARF³⁵, 2009).

On observe dans cette dernière définition une distinction entre le concept d'« innovation territoriale » et celui d'« innovation sociétale ». Dans la littérature scientifique, on recense plusieurs définitions d'un concept proche de ces deux notions ; l'innovation sociale :

« [L'innovation sociale est] le produit d'un besoin, d'un désir, d'une aspiration ou, encore, d'une recherche de solution à un problème social. Fait important à noter, cette réponse se construit localement. Le local est un des lieux d'émergence de l'innovation sociale : elle ne découle pas des mécanismes ou des processus nouveaux mis en scène par les grandes organisations ou institutions, mais des actions territorialisées » (Klein, Laville, Moulaert, 2014 : p.11).

« Une innovation sociale se définit par son caractère novateur ou hors normes et par l'objectif général qu'elle poursuit, soit celui de favoriser le mieux-être des individus et des collectivités. Elle se caractérise tout autant par un processus de mise en œuvre impliquant une coopération entre une diversité d'acteurs que par les résultats obtenus, immatériels ou tangibles. À plus

³⁵ Direction Interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires – Association des Régions de France

long terme, les innovations peuvent avoir une efficacité sociale qui dépasse le cadre du projet initial (entreprises, associations, etc.) et représenter un enjeu qui questionne les grands équilibres sociétaux. Elles deviennent alors sources de transformations sociales et peuvent contribuer à l'émergence d'un nouveau modèle de développement » (Cloutier, 2003 : emp. 7).

3.3.3 Qu'est-ce qu'une innovation territoriale ?

Ce florilège de définitions démontre plusieurs choses. D'abord que les innovations non technologiques, qu'elles soient présentées sous le vocable d'innovations « territoriales », « publiques » ou « sociales », ont de nombreux points communs. Dans chaque définition, il est établi que ce type d'innovation répond de façon nouvelle à des problèmes identifiés collectivement, souvent au niveau local, et dans une optique de « progrès ». Seule la définition de la DIACT propose une distinction nette entre « l'innovation territoriale », qui concernerait un espace physique, et l'innovation « sociétale » qui toucherait ses individus, ou groupes d'individus.

Mon hypothèse est que ce partage entre le territoire et ses habitants n'est pas essentiel à la compréhension du phénomène qui nous intéresse. Il me semble bien plutôt que les environnements et les comportements qui s'y exercent sont intrinsèquement liés, comme le sont d'ailleurs les technologies et les humains. S'il paraît légitime de distinguer par exemple l'innovation publique - que l'on peut considérer comme une volonté de la sphère publique (et plus particulièrement l'Etat) de se moderniser en ayant recours à des méthodes alternatives (notamment issues du *design* de services) - de l'innovation sociale, qui concerne d'abord des acteurs poussés à l'innovation par des problèmes concrets au niveau local, il me semble que le concept d'innovation territoriale se situe à la croisée de ces deux phénomènes. L'innovation territoriale ne peut être confondue avec l'innovation publique car les territoires, même s'ils sont administrés par des collectivités publiques, tirent leurs potentiels d'innovation d'une multiplicité d'acteurs qui peuvent être des élus ou des agents publics, mais aussi des bénévoles associatifs, des entrepreneurs... On remarque d'ailleurs que bien souvent, les acteurs de l'innovation territoriale peuvent être investis dans plusieurs champs d'action et différentes sphères, qu'elles soient publiques ou privées.

Cependant, il me semble que l'innovation territoriale ne peut pas être complètement assimilée à l'innovation sociale, car elle repose tout de même sur la volonté politique d'une collectivité,

ou d'un regroupement de collectivités, d'administrer son territoire selon des méthodes et des principes bien spécifiques. **L'innovation territoriale se caractérise notamment par sa multidimensionnalité, et la volonté de ses acteurs de chercher de nouvelles réponses à des problèmes aussi variés que les compétences (au sens juridique) que les collectivités locales ont à assumer. Ces réponses peuvent en effet concerner aussi bien des problèmes liés au lien social qu'à la voirie, à l'agriculture qu'aux loisirs, et peuvent être tout autant technologiques que sociales. Elles peuvent prendre différentes formes (nouveau lieu, service, partage du travail ou du temps), s'inscrire dans le secteur marchand ou non** (Cloutier 2003 : emp. 216). Comme le rappellent Hillier, Moulaert et Nussbaumer, l'innovation dans le contexte du développement territorial « correspond aux changements tant institutionnels que des comportements collectifs et individuels (personnes éminentes, leadership) contribuant à l'intégration sociale ». Ce qui n'est d'ailleurs pas sans poser problème puisque les temporalités ne concordent pas toujours entre des institutions politiques, soumises à un mandat électoral et des logiques d'innovation qui ont leur temporalité propre, souvent longue et discontinue (Hillier et al., 2004 : emp 174 - 336). De même, les impératifs de résultats auxquels sont soumis les dirigeants politiques et leurs agents contredisent la logique expérimentale dans laquelle se situe le processus d'innovation. Comme le rappelle Jean-Marc Fontan :

« Tout processus d'innovation ne se traduit pas forcément par un succès. Le processus de définition d'un usage social peut être abandonné à tout jamais, comme il peut entrer en dormance pour réapparaître à un autre moment. (...) Le processus d'innovation implique donc des amendements, des contre-propositions, un reformatage et une réorganisation de l'idée initiale. Ce faisant, la nouvelle proposition est continuellement soumise au test et aux jugements sociaux. Elle fait souvent l'objet d'une surveillance omniprésente et chemine dans l'établissement de compromis et de compromissions » (Fontan, 2011 : emp. 621-633).

L'ensemble des travaux consultés, consacrés à l'innovation territoriale, souligne cette **tension entre le cadre habituel de définition et de mise en œuvre des politiques publiques, et le nécessaire « droit » à l'expérimentation, à l'essai et de fait à l'échec, pour les innovateurs dans un secteur où le risque (notamment juridique) est parfois surestimé**. Akim Oural plaide en ce sens pour une juste appréciation du risque et pour le passage d'une logique de « planification à une logique d'essai-erreur », qui se justifie pour lui par la complexification croissante qu'affronte le secteur public : attentes des usagers de plus en plus personnalisées, changement permanent du contexte politique, économique et technologique, etc. On le voit bien, un tel changement de logique rompt littéralement avec la culture classique d'une

administration bureaucratique, et réclamera de profondes mutations de méthodes et de management (Oural, 2015 : emp. 616). Rémi Chaintron appelle à faire cohabiter une « organisation classique où règles et procédures ont leur sens, et une organisation audacieuse où des risques peuvent être pris » (Chaintron, 2014 : emp 348). Il précise d'ailleurs que dans cette optique, « l'expérimentation mène rarement à l'échec car les conditions de la réussite sont posées très en amont » (Ibid., : 357). Philippe Durance et Michel Godet rappellent quant à eux « qu'il n'y a pas d'action sans risque » et que l'innovation repose sur un climat propice à « la confiance, la générosité et la tolérance, mais aussi à la rencontre, à l'échange et même à la confrontation ». Dans cette optique, « (l)'application maximaliste du « principe de précaution » peut être un frein inquiétant pour l'innovation » (Durance, Godet, 2010 : emp.759). Fontan considère quant à lui le territoire comme un « laboratoire social », soit un cadre d'action et de créativité où se définissent, ou se redéfinissent, des rapports et des usages sociaux, au sein d'une communauté humaine qui est aussi une arène politique. De ce fait, le territoire est aussi le théâtre de tentatives d'appropriation des ressources, par un marquage identitaire et juridique qui peut être sujet à controverses (Fontan, 2011 : emp 952 - 967).

La plupart des auteurs soulignent l'importance de la contingence dans les phénomènes d'innovation, notamment territoriale. Pour Oural par exemple, l'innovation territoriale ne provient pas d'un individu ou de structures mus par leurs propres motivations, mais de « l'ADN d'un territoire », de ses problématiques et besoins concrets. Tournée vers « l'amélioration de la vie d'une communauté » (Ibid. : emp. 223), l'innovation territoriale passe par « (l)'adaptation fine » et « la mobilisation des atouts locaux », comme « la capacité à mobiliser les acteurs locaux et notamment les citoyens dans une logique de coconstruction et de coproduction ». Durance et Godet refusent quant à eux l'idée d'un modèle universel de l'innovation. Pour eux, elle n'est le fait que « des enchaînements contingents de processus et de conditions, vertueux ou non suivant le contexte et les territoires ». Les infrastructures, la taille du territoire, comptent moins que l'histoire, parfois tragique, de ces territoires dans leur capacité à innover. Mais ce sont surtout les « hommes et leurs projets qui font la différence entre ces territoires ». La qualité de vie et le dynamisme des relations sociales d'un territoire sont eux aussi considérés comme déterminants pour son attractivité : confiance, sécurité, dynamisme associatif, services publics... (Durance, Godet, 2010 : pp. 15-16). Fontan considère pour sa part que les innovations se confrontent à un véritable « effet territoire », pouvant consolider ou rejeter les idées nouvelles :

« Par effet territoire, nous entendons que le territoire constitue un lieu instituant, c'est-à-dire qu'il agit sur le processus d'émergence et de consolidation d'une idée nouvelle, d'une invention ou d'une création. Cette influence, nous considérons qu'elle se produit de façon ambivalente puisque des éléments constitutifs du territoire, telle la configuration des rapports sociaux, agissent de façon contradictoire : soit pour faire respecter l'ordre établi et repousser la nouveauté ; soit pour développer des actions qui en faciliteront la promotion. Par cette deuxième voie, le territoire devient instituant. Il contribue ainsi au dépassement de l'ordre institué. Le territoire, en accueillant et en incubant de la nouveauté, devient une scène où se construisent dans la coopération et le conflit des éléments pouvant éventuellement conduire à l'adoption de nouveaux comportements sociétaux (Fontan, 2011 : emp. 525 -538).

Tout l'enjeu pour l'étude sera notamment de décrire comment le Clunisois peut devenir un territoire instituant pour favoriser les innovations de toutes sortes, notamment vis-à-vis des interventions sociales de ses acteurs.

Hillier, Moulaert et Nussbaumer évoquent ce rattachement de l'innovation sociale à un contexte concret à travers le concept de « *path dependency* » (Hillier et al., : emp : 166). Selon eux, les territoires innoveront dans un cadre à la fois historique, géographique, institutionnel, où sont plus ou moins disponibles des ressources humaines, naturelles, financières... En conséquence, chaque stratégie d'innovation reste spécifique à une configuration locale qui dispose de ses atouts et obstacles propres (*Ibid.*, : emp : 543). La proximité géographique, mais surtout relationnelle, entre des acteurs issus de différents domaines (affaires, recherche, éducation...) joue selon Durand et Godet, un rôle fondamental (Durand, Godet, 2010 : emp. 1468).

Néanmoins, il ne faudrait pas céder à une forme de localisme en oubliant le rôle essentiel des institutions, et notamment de l'Etat, dans le destin de ces innovations. Bellemare et Klein rappellent que la place grandissante prise par le territoire comme cadre de la participation citoyenne exige qu'une attention particulière soit portée à l'intégration des actions locales, pour éviter qu'elles ne s'atomisent et induisent des effets pervers pour la démocratie. Ces actions doivent être connectées entre elles, par-delà les secteurs (culturel, social, etc.), les objectifs, mais aussi les échelles (Bellemare, Klein, 2011 : emp. 160). Pour Oural, l'Etat doit devenir un accompagnateur des territoires dans leurs processus d'innovation. Ce qui n'est pas sans induire une véritable transformation de l'action publique et un changement de posture pour cette instance qui n'aurait plus « le monopole de l'intérêt général » (Oural, 2015 : emp. 115 - 697). Les différents rapports consultés invitent à une horizontalisation des relations entre l'Etat et ses

territoires pour coproduire l'action publique. Pour Rémi Chaintron, cette production repose sur des principes méthodologiques essentiels, auxquels devront se familiariser les élus et les agents (Chaintron, 2014 : emp. 325). Parmi ces méthodes, nous pouvons retenir celles prônées par le *design* territorial (cf. encart ci-dessous). Néanmoins, **il faut avoir à l'esprit que de telles méthodes ne sont en rien des recettes miracles, et qu'elles ne peuvent se dispenser d'une connaissance fine du territoire et de ses habitants, d'une ingénierie territoriale solide et d'un réseau d'acteurs développé.**

Les méthodes de l'innovation territoriale

L'exemple du « *Design* de services »

Selon l'agence live|work, une agence pionnière du *design* de services au Royaume-Uni,

« Le design de services est l'application de la démarche et des compétences issues du design au développement des services. Il s'agit d'une approche pratique et créative pour améliorer les services existants et en créer de nouveaux. »

En France, la 27^e Région est probablement le principal représentant de ce courant qui souhaite prendre le contrepied des principes de modernisation portés par le « New Public Management ». Souhaitant appréhender la modernisation d'un point de vue qui ne se réduit pas aux économies budgétaires, ce « laboratoire d'innovation publique » expérimente depuis plusieurs années différentes méthodes, issues aussi bien des techniques du design, de l'innovation sociale ou des sciences humaines : immersion, prototypage, considération des usages... tout cela dans une approche toujours pluridisciplinaire et tournée vers l'action (La 27^e Région, 2010).

A l'échelle de l'Europe, les porteurs de cette approche sont de plus en plus nombreux. Parmi les plus connus, nous pouvons citer le Nesta au Royaume-Uni et le Mindlab danois.

On pourrait faire remarquer que bon nombre des préceptes de l'innovation territoriale sont revendiqués depuis longtemps par les différents mouvements du développement local. Une des véritables différences porte peut-être sur le rôle prêté aux nouvelles technologies pour répondre aux besoins des populations locales. Pour Akim Oural « (les outils technologiques) constituent les vecteurs des nouveaux services de demain (...), induisent de nouvelles pratiques plus collaboratives et plus ouvertes et font émerger de nouveaux champs des possibles. (...) ubiquitaires, ils sont davantage en mesure de répondre à des besoins personnalisés en les anticipant si nécessaire, comme commencent à le faire les services marchands » (Oural, 2015 : emp. 584). L'auteur conserve néanmoins un regard critique sur ces technologies, leurs limites,

voire les menaces qu'elles représentent lorsqu'elles ne sont pas adossées à de la médiation humaine.

La littérature relative à la notion d'innovation, et plus spécifiquement aux innovations publique, sociale et territoriale, nous permet de mieux saisir les processus à l'œuvre derrière ces concepts, pas toujours faciles à appréhender dans la pratique. D'ailleurs, **il ne faudrait pas que la volonté affichée des élus clunisois d'innover dans leurs actions, ne soit qu'un déplacement des injonctions que l'on retrouve, par exemple, dans les appels à projets ou les demandes de subventions. Il s'agira plutôt, dans cette étude, de voir comment le contexte local et les pratiques des acteurs du territoire peuvent être rendues visibles et étayées pour apporter des réponses nouvelles aux problèmes rencontrés.**

A la question posée (comment une intercommunalité rurale peut-elle innover pour traiter ses situations de vulnérabilité sociale ?), la littérature consultée apporte plusieurs enseignements. D'abord, nous avons pu constater que la question de la vulnérabilité sociale en milieu rural reste encore aujourd'hui peu étudiée, et de fait peu connue. Quelques travaux universitaires et quelques rapports publics, dont j'ai proposé la synthèse dans cette partie, mettent en avant l'importance des phénomènes d'isolement en milieu rural, dans un contexte où ces territoires sont à la fois de plus en plus habités par des populations fragiles et en même temps empreints d'une culture de l'indépendance, qui rend invisibles certaines situations. L'un des enjeux fondamentaux pour les acteurs d'une intercommunalité est de trouver un équilibre entre la proximité dont bénéficient les acteurs avec leur population et le risque de stigmatisation qui peut expliquer le taux élevé de nonaccès au droit en milieu rural. Un autre enjeu pour les acteurs des communautés de communes est d'animer un réseau d'intervenants multiples, issus de différents univers professionnels ou du bénévolat, souvent cloisonnés et encore peu investis dans des démarches de développement local social. Pour parvenir à répondre aux grands enjeux sociaux des territoires ruraux, tels que la mobilité, le chômage de longue durée, l'isolement social, l'accès à la santé et la lutte contre l'habitat indigne, les acteurs de l'intercommunalité sociale ont à trouver, en milieu rural, une position originale évitant les écueils des Conseils Départementaux, souvent trop éloignés des réalités du terrain, et des communes qui ne disposent pas de moyens suffisants pour accompagner des publics aux besoins très différents (personnes âgées, familles précaires, personnes isolées...) et moins encore investir dans de l'ingénierie de projets sociaux.

L'émergence de l'intercommunalité sociale se fait d'ailleurs au moment où les autres échelons historiques de l'action sociale, à commencer par l'Etat-Providence, semblent atteindre leurs limites face aux nouveaux enjeux de nos sociétés post-industrielles. La complexité du droit social, le nombre important d'organismes gérant les différentes protections dont nous avons tous besoin, font de l'intervention sociale quelque chose d'opaque, *a fortiori* dans les territoires ruraux où l'accès à l'information est difficile. De plus, l'intervention sociale en milieu rural se heurte à une autre difficulté, liée aux évolutions récentes du travail social, cherchant de plus en plus à toucher les publics en proximité et dans leurs singularités, leurs subjectivités, pour les mobiliser autour de projets personnels. Ces transformations amènent de nouvelles difficultés dans les territoires ruraux, d'abord parce qu'il faut établir un travail essentiellement relationnel, là où l'accès aux situations d'isolement est souvent difficile. Ensuite, le nombre d'intervenants sur ces territoires reste limité alors même que, comme en témoigne le déplacement opéré de la notion d'exclusion à la notion de vulnérabilité, de plus en plus de personnes sont susceptibles de devoir bénéficier d'une aide à un moment de leur vie.

Face à des injonctions institutionnelles parfois contradictoires, par exemple entre l'aide relationnelle et l'isolement social, ou encore entre l'accompagnement social et l'autonomisation des publics, les acteurs de l'intercommunalité sociale cherchent généralement à trouver une posture nouvelle et à innover dans les modalités de l'intervention sociale locale. Cela d'autant plus au regard du contexte budgétaire dans lequel s'inscrit l'intercommunalisation de la compétence « social ».

Cependant, il y aurait sans doute des risques pour les acteurs locaux à ce que l'innovation devienne une injonction supplémentaire, légitimant des restrictions budgétaires dans un secteur où l'on peut imaginer la gravité des conséquences pour les publics vulnérables. Pour ce faire, les acteurs des intercommunalités ont tout intérêt à gagner en méthode afin d'analyser les besoins sociaux de leurs territoires et d'y répondre par des projets concrets et adaptés à sa singularité. Certains pièges pourraient être à éviter pour ne pas faire de ces projets innovants des coquilles vides, cherchant la nouveauté pour la nouveauté ou la construction de projets déconnectés des pratiques locales. Nous l'avons vu, l'innovation peut se nicher dans les pratiques les plus ordinaires, à condition qu'un terrain fertile soit aménagé pour des acteurs qui n'innoveront pas sans expérimenter, essayer et parfois, se tromper. **Si les progrès technologiques peuvent assurément aider les acteurs des intercommunalités à trouver de nouvelles solutions pour traiter les vulnérabilités sociales, ces outils pourraient ne pas se suffire à eux-mêmes et il faudrait prêter attention à la façon dont les acteurs**

parviennent, parfois de manière clandestine, à bricoler, à ruser, pour solutionner des problèmes qui resteraient insolubles s'ils s'en tenaient à appliquer les procédures prévues aux niveaux institutionnels et organisationnels. Pour monter en généralité ces embryons d'innovation et les intégrer à une organisation plus large, la recherche peut être d'une grande utilité. C'est en tout cas le point de vue que je vais à présent défendre, en présentant le cadre théorique que j'ai mobilisé pour cette étude, mais aussi dans ma pratique de l'intervention sociale.

Chapitre 4 – le cadrage théorique de l'étude : la théorie de l'acteur-réseau pour réinterroger les vulnérabilités sociales

Pour Robert Castel, le social est un objet spécifique, qui ne se confond pas, par exemple, avec le « sociétal », entendu chez cet auteur comme « l'ensemble des relations humaines » (Castel, 1995 : p. 48). Castel considère plutôt le social comme une « construction d'ensemble de pratiques à vocation protectrice ou intégrative, présentant toujours des ébauches de spécialisation, technicisée et localisée destinée aux membres d'une communauté, généralement inapte au travail, afin de compenser les carences de la sociabilité primaire » (*Ibid.* : pp. 60-63). Sans cette « configuration spécifique de pratiques (...) la société serait, dit Castel, régie uniquement par la sociabilité primaire (famille, voisinage, travail, règles ancestrales...) » (*Ibid.* : p. 49). Comme on l'observe dans cet extrait, il y a chez l'auteur des *Métamorphoses de la question sociale* une **distinction originelle entre le social et le sociable, le premier venant historiquement pallier les insuffisances du second pour protéger les individus d'une société et les y intégrer**. Cette définition du social se rapproche par ailleurs de celle que donne le même Robert Castel de l'assistance, entendue chez lui comme un « ensemble de pratiques diversifiées déterminées par l'existence de populations démunies à prendre en charge » (*Ibid.* : p. 47).

Sans grande surprise, quand on connaît l'influence de Castel sur la sociologie du social et de l'intervention sociale, les auteurs plus récents rejoignent bien souvent ces définitions. Pour Isabelle Astier, par exemple, le social renvoie à « un univers protecteur qui nous concerne tous, par l'affiliation de chaque individu à un système de solidarité » (Astier, 2010). Serge Paugam parle quant à lui d'un « lien social », qui assure la protection des individus face aux aléas de la vie, mais satisfait également leur besoin de reconnaissance et la construction perpétuelle de leur identité (Paugam, 2008). Philip Mondolfo élargit quelque peu la définition. Pour lui, le social peut être défini à la fois d'un point de vue politique (comme instance régulatrice institutionnelle), anthropologique (concernant les échanges d'objets ou d'activités), technocratique (mettant en synergie des politiques et des services publics) ou économique (permettant l'accès à un statut professionnel et à des ressources financières et relationnelles) (Mondolfo, 2015 : pp. 55-56).

Dans ces quelques définitions, le social ne semble pas avoir d'existence propre et reste toujours adossé à quelque chose : des institutions, des organisations, des acteurs... Mais ce que l'on observe surtout, c'est une sorte de « grand partage » entre le social et le sociétal. Un grand partage étonnant vu du terrain, puisqu'il laisserait entendre que les dispositifs juridiques, techniques et même pratiques seraient à distinguer de ce qui relève de la sociabilité, dans laquelle nous baignons pourtant perpétuellement. Bien que cette distinction ait assurément du sens au niveau théorique, notamment dans une perspective macrosociale, elle me semble moins fondée lorsqu'il s'agit de comprendre comment s'articulent au niveau local, dans les situations, les dispositifs sociaux et ceux qu'ils concernent. Ce partage théorique entre le social et le sociétal m'a souvent posé question durant ma recherche. Je crois comprendre la démarche de Robert Castel qui, dans son travail sociohistorique, a voulu décrire le social comme quelque chose de spécifique. Pour autant, à l'heure où cette construction semble remise en question par les multiples crises qu'elle rencontre et dont j'ai déjà parlé dans le chapitre 3, n'y a-t-il pas lieu de lire différemment le social, à partir d'autres traditions théoriques ?

Dans ce chapitre, au sein duquel je vais présenter la posture, les modèles et les principaux concepts théoriques mobilisés dans cette recherche, je montrerai comment des « microsociologies », telles qu'ont pu les pratiquer Georg Simmel et Erving Goffman, permettent d'entrevoir la complexité d'un « social » qui n'exclut pas la question des sociabilités. J'expliquerai ensuite pourquoi ce type d'approche ne peut, cependant, suffire pour saisir toute cette complexité et les raisons pour lesquelles j'ai eu recours à la théorie de l'acteur-réseau pour analyser les situations rencontrées et penser l'organisation de l'intervention sociale locale. Enfin, je montrerai en quoi, à mon sens, la sociologie du social et la théorie de l'acteur-réseau ont un intérêt mutuel à croiser leurs approches pour parvenir à penser des situations de vulnérabilités ou d'interventions sociales faites tout autant de désaffiliations que d'attachements.

4.1 Le social vs le sociable : critique d'un grand partage entre désaffiliation et attachements

4.1.1 Georg Simmel : l'initiation d'une microsociologie laissant entrevoir toute la complexité du social

Dans son ouvrage *Les pauvres*, Georg Simmel pose les fondations d'une sociologie de la pauvreté qui détonne parmi les autres interprétations théoriques de l'époque. Pour Serge Paugam, l'éclairage simmelien rompt en effet avec les conceptions « naturaliste » ou « substantialiste » qui animaient les débats d'alors (Paugam, 2011 [1998] : p. 2). On sent en effet dans ce texte de Simmel une posture singulière, parfois critique, à l'égard des analyses de la pauvreté et des politiques d'assistance. Loin des discours charitables ou égalitaristes accompagnant alors les luttes contre la pauvreté, Simmel considérait par exemple que l'action sociale ne « prenait pas en compte les pauvres en tant qu'individus », qu'elle n'utilisait que « certains moyens objectifs et matériels afin de supprimer les dangers et les pertes représentés par les pauvres vis-à-vis du bien de la communauté ». « Même dans une famille, poursuit Simmel, de nombreux gestes d'assistance sont commis non pas pour le bienfait du receveur lui-même, mais pour que la famille ne soit pas gênée et sa réputation souillée à cause de la pauvreté d'un de ses membres » (Simmel, 2011 [1907] : p. 48). Simmel allait même jusqu'à penser que « le but de l'assistance est précisément de mitiger certaines manifestations extrêmes de la différenciation sociale, afin que la structure sociale puisse continuer à se fonder sur cette différenciation » (*Ibid.* : p. 49). Le sociologue allemand considérait enfin « qu'au sein de l'Etat moderne relativement démocratique, l'assistance publique est probablement la seule branche de l'administration dans laquelle les intéressés n'ont aucune participation » (*Ibid.* : p. 51).

Il me semble intéressant de retenir chez Simmel l'idée que les pauvres, s'ils semblent exclus, restent pour autant en interrelation avec le reste de la société :

« Sociologiquement, l'important est de comprendre que la position particulière que les pauvres assistés occupent n'entrave pas leur interaction à l'Etat en tant que membres d'une unité politique globale » (Ibid. : p. 55).

« Ainsi la personne pauvre se tient sans aucun doute en dehors du groupe, dans la mesure où il n'est qu'un moindre objet des actions de la collectivité ; mais dans ce cas, être en-dehors n'est en bref qu'une forme particulière d'être à l'intérieur » (Ibid. : p. 89).

Ce type d'idée se retrouve aussi dans la philosophie pragmatiste de John Dewey, considérant lui-même qu'« il n'y a aucun sens à se demander comment les individus en viennent à être associés. Ils existent et fonctionnent en association » (Dewey, 2010 [1915] : p. 103). Pour Dewey également, ce n'est pas la connexion entre les individus qui pose question, mais la façon dont ils sont connectés. La société, selon Dewey, est en effet composée d'individus dont les différentes combinaisons peuvent varier dans leurs formes, comme les mots peuvent varier à partir du même alphabet (*Ibid.*, : p. 154) :

« (L'individu) n'est pas un mode d'action enfermé en lui-même et indépendant de tout le reste, mais un mode distinctif de comportement en conjonction et en connexion avec d'autres modes distinctifs d'action, vers quoi nous allons. A certains égards, chaque être humain est une association formée d'une multitude de cellules dont chacune vit sa propre vie. Et de même que l'activité de chaque cellule est conditionnée et dirigée par celle avec lesquelles elle interagit, l'être humain auquel nous pensons comme à l'individu par excellence est mû et régi par ses associations avec les autres (Ibid., : p. 288).

Pour Simmel, quelle que soit la contribution d'un individu à la société, qu'il lui donne ou qu'il en reçoive, qu'il soit bien ou mal traité par elle, il lui reste fondamentalement *attaché*. Simmel propose en cela une conception *relationnelle* de la pauvreté, dans laquelle les exclus restent bien affiliés à une communauté, selon des liens spécifiques. Des liens qui peuvent bien entendu évoluer dans leurs formes, selon les époques. Simmel identifie par exemple dans son livre qu'avec le développement des mobilités individuelles, la relation intégrée que les individus avaient avec leurs communautés locales a dû laisser place à une relation directe avec l'Etat, comme principal délivreur de prestations (*Ibid.* : p. 62). « La municipalité, dit Simmel, n'est plus le point de départ, mais plutôt un point de transmission dans le processus de l'assistance (*Ibid.* : p. 68). Une observation particulièrement intéressante dans le cadre de cette étude qui, plus d'un siècle après les analyses de Simmel, réinterroge ces relations entre les personnes vulnérables et leurs communautés locales.

La pauvreté chez Simmel possède également un caractère relatif, puisqu'est pauvre pour Simmel « celui dont les moyens ne suffisent pas à atteindre les fins » (*Ibid.* : p. 91) et que de fait, il est difficile de déterminer avec certitude le niveau des besoins, selon les individus et les groupes sociaux. Comparativement, une personne pauvre dans une société peut sembler aisée au regard d'une autre, et inversement, une personne considérée comme pauvre peut tout à fait

se sentir en phase avec ses propres besoins. En cela, Simmel ouvrait aussi la voie à une analyse donnant toute sa place à la subjectivité dans l'analyse de la pauvreté.

Cette dimension est aussi présente dans des travaux plus récents, analysant les politiques sociales actuelles. Dans un ouvrage qu'ils ont coordonné en 2007, Fabrizio Cantelli et Jean-Louis Génard ont souhaité poser les « jalons d'une sociologie politique de la subjectivité » permettant de comprendre les transformations à l'œuvre dans l'action publique, et notamment l'intervention sociale (Cantelli, Génard, 2007 : pp. 13-14). Cette subjectivité qui « renvoie l'acteur à lui-même, suscite chez lui un « travail sur soi » (Vrancken, Maquet, 2006) des efforts de reconquête sur soi, de prise en charge de soi dont l'horizon n'est pas *a priori* l'appartenance communautaire » (Cantelli, Génard, 2007 : p. 17), semble en effet de plus en plus mise en avant dans les politiques sociales :

« L'action publique se fait incitative, motivationnelle. Elle agit à l'implication, elle sollicite la participation, elle fait pression à l'autonomie. Elle se réfléchit en termes de coconstruction. Face aux illégalismes, elle recourt toujours bien sûr à la voie répressive et sécuritaire, mais elle sollicite de plus en plus le secours du thérapeutique. Ses dispositifs se peuplent de psychologues, de travailleurs sociaux qui ont très largement laissé au placard les ambitions du travail social communautaire. Elle multiplie les lieux où se prennent en compte les récits biographiques pour l'octroi de prestations sociales » (Cantelli, Génard, 2007 : p. 18).

Pour Philippe Warin également, la subjectivité est au cœur du changement de modèle de protection sociale (Warin, 2007). Cela du point de vue des citoyens, qui doivent de plus en plus faire la démonstration de leurs mérites et capacités pour bénéficier de la solidarité nationale, mais aussi du point de vue des agents de terrain ou d'exécution. Pour Warin, la subjectivité des agents prestataires est aussi devenue une donnée clé de la mise en œuvre de politiques sociales ciblées (*Ibid.* : p. 68) :

« Ayant affaire à des dispositifs d'insertion qui ont assez peu démontré leur efficacité, mais que l'on recycle faute de mieux, ou à des allocations qui peuvent être intrusives, le travail principal des intervenants sociaux est de rétablir des confiances. Confiance des personnes en elles-mêmes pour de nouveau mettre leur vie en mouvement et confiance dans les dispositifs proposés. Mais aussi confiance des instances de décision (les diverses commissions d'attribution) dans les capacités des personnes à respecter et réussir le contrat. Le rétablissement de ces confiances est au cœur de la fonction de médiation qui caractérise l'action des intervenants sociaux » (*Ibid.*, : p. 69).

Il s'agira dans cette étude de porter attention à ces dimensions subjectives de l'intervention sociale, d'autant plus que, selon Warin, les intervenants sociaux ont paradoxalement à endosser ces fonctions de médiations, indispensables aux ajustements de politiques sociales ciblées, alors même que le temps nécessaire à leur accomplissement n'est pas suffisamment reconnu et même très largement affecté par des missions de coordinations ou d'évaluation de l'activité. **L'un des enjeux importants de l'enquête sera donc d'imaginer sous quelles conditions l'intervention sociale locale pourrait être intersubjective, et permettre en cela que la solidarité ne se limite pas à une entreprise de responsabilisation, mais bien de capacitation (Génard, 2007) et même d'advènement de sujets (Herrerros, 2012).**

Ces développements théoriques récents confirment l'intuition originale qu'avait eue Simmel, en refusant de séparer fermement psychologie et sociologie, ce qui à l'époque l'avait pourtant desservi d'un point de vue académique (Paugam, 2011 [1998] : pp. 7-8). Il faut avoir à l'esprit que la sociologie de Simmel considère que les faits historiques sont relativement indéterminés, jamais tout à fait causés par des influences extérieures, sans pour autant que les individus soient complètement libres. Ces individus prennent place dans un environnement et notamment ce que Simmel nomme les « formes sociales » qui, sans écrire l'histoire à l'avance, contribuent à la structurer. Simmel a été l'un de ceux qui ont redonné toute leur place aux expériences psychiques des individus dans l'étude de l'histoire. Pour lui, la société se manifeste dans les « actions réciproques » reliant les personnes entre elles :

« Tous les contacts physiques et psychiques, les échanges de plaisir et de douleur, les conversations et les silences, les manifestations d'intérêts communs ou opposés qui se produisent sans cesse – voilà d'abord ce qui fait la prodigieuse solidité du tissu social, sa vie fluctuante, avec laquelle ses éléments trouvent, perdent, déplacent sans cesse leur équilibre » (Cusset, 2011 : emp. 604-608).

Ici aussi, les inspirations théoriques de Simmel cherchant à articuler très tôt les niveaux macro et micro-sociaux sont aujourd'hui d'une grande actualité. Situé au carrefour des institutions sociales et des situations individuelles, il me semblait intéressant de suivre l'intuition simmelienne en investissant toutes les subtilités que peut recouvrir la sociabilité la plus ordinaire et en cherchant à comprendre comment l'articulation pouvait se faire, ou non, avec les différents dispositifs d'intervention sociale.

4.1.2 Les subtilités insoupçonnées de la sociabilité ordinaire : des appuis pour l'intervention sociale locale ?

Il ne faudrait pas cependant voir dans la sociologie de Simmel une sociologie purement individualiste. Chez lui, les actions réciproques se cristallisent dans des entités qui les dépassent (par exemple, les institutions), ces fameuses « formes sociales », qui tendent à se détacher et à générer ensuite leurs propres effets. Les formes sociales, chez Simmel, sont à la fois structurées et structurantes, « produit et cause des actions humaines » (Delas, Milly (1997 [2015]) : pp. 85-87). Simmel ne fut par ailleurs pas le seul sociologue à mettre au cœur de ses théories la notion de réciprocité. Marcel Mauss, avec sa théorie du don (Mauss, 1925), proposait lui aussi une conception de l'humanité éminemment relationnelle. Le don étant chez Mauss étroitement associé au contre-don, les humains se trouvent alors en interdépendance du fait qu'ils se retrouvent tous obligés, à différents moments, de « donner, recevoir et rendre ». A ce titre, il est important de rappeler que dans le don, « le bien circule au service du lien » : « qualifions de don toute prestation de bien ou de service effectué, sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes » (Godbout, 1992 [2000] : p. 32). Chez Mauss, comme chez Simmel, cette attention apportée à la réciprocité entre les individus pour penser des systèmes de relations permet, à mon sens, de prendre au sérieux toute la complexité se cachant dans ces relations et que d'autres travaux ont su éclairer avec encore plus de précision.

On sait que la sociologie de Simmel eut une véritable influence sur la sociologie nord-américaine, et notamment dans les analyses de la marginalité de Robert Park ou d'Herbert J. Gans (Paugam, 1998 [2011] : p. 2). L'interactionnisme symbolique par exemple, propose une conception de l'individu et de la société issue de cette tradition, mais aussi du pragmatisme, ainsi qu'un style de travail hérité de l'école de Chicago *via* des chercheurs comme Herbert Blumer ou Everett Hughes, que l'on peut considérer comme les premiers interactionnistes³⁶. A la lecture de ces auteurs, on perçoit cet héritage philosophique et culturel nord-américain, notamment dans l'importance accordée à l'individu et à sa liberté. Chez les pragmatistes déjà, l'homme est un sujet actif, qui est agi par son environnement mais agit aussi sur lui, et pouvant potentiellement le transformer. De même, l'analyse du monde social y est déjà dynamique,

³⁶ La majorité des considérations générales sur ce courant ont été puisées dans les ouvrages de De Queiroz et Ziolkowski (1997), ainsi que Delas et Milly (1997 [2015]).

processuelle, et considère des adaptations et des contrôles réciproques entre les individus. Le sujet et la société sont pensés alors dans leurs relations, en interdépendance. L'un et l'autre se constituent mutuellement, et le monde y est considéré comme une production continue par la communication et le partage de symboles, *via* par exemple le langage.

Erving Goffman a consacré une bonne partie de ses travaux à analyser et décrire ce qu'il se joue derrière les interactions ordinaires des individus, où leurs capacités d'expression directes (par exemple verbales) ou indirectes induisent, volontairement ou non, des impressions sur la base desquelles va se construire progressivement le sens des interactions. Tour à tour, les personnes seront acteurs ou spectateurs d'une situation, tenteront de donner du relief à leur représentation en mobilisant notamment des éléments de leur répertoire ou du décor dans lequel s'inscrira une rencontre. Parfois, ils pourront tromper ou simuler, être sincères ou cyniques, bref : on comprend à la lumière des travaux de Goffman qu'il se joue dans les interactions quantité de choses pouvant influencer sur le cours des situations (Goffman, 1973). L'intervention sociale étant un métier éminemment relationnel, il me semblait intéressant de mobiliser cette perspective interactionniste pour analyser comment les situations de vulnérabilité sociale sont traitées sur le terrain étudié. **Les intervenants sociaux prennent-ils la mesure de tout ce qu'il se joue lors de leurs rencontres avec les usagers ? Ont-ils le temps et les moyens d'investir ces relations ? Sont-elles mises en analyse ? Autant de questions qu'il s'agissait de poser, sur le terrain, pour évaluer si les enjeux et la complexité des interactions sociales font l'objet de réflexions organisationnelles et professionnelles.**

En s'appuyant sur la tradition interactionniste, Serge Paugam a montré comment l'exclusion est en réalité un processus, une « carrière » diraient Hughes et Becker, dont la dernière étape est selon lui l'intégration à une communauté de déviants. Dans *La disqualification sociale*, Paugam cherche à identifier les liens entre les caractéristiques de trois types de bénéficiaires de l'action sociale, définis par le type d'intervention qui leur est destiné, et le sens que ces bénéficiaires donnent à leurs expériences vécues (Paugam, 1991 [2011] : p. 33). Dans son enquête, l'intention de Paugam était d'étudier d'une part, « non pas la pauvreté en elle-même, mais plutôt les formes institutionnelles que prend ce phénomène dans la société française » de l'époque, et d'autre part les expériences vécues de ces populations, la façon dont elles négociaient leur statut, leur identité et dans leur quotidien « l'épreuve de la disqualification sociale » (*Ibid.* : p. 45). Dans sa recherche, l'auteur poursuit l'hypothèse que ces populations résistent à la « dégradation morale », la stigmatisation liées à leur statut, et possèdent une marge d'autonomie à partir de laquelle elles peuvent jouer. Selon les interventions sociales

(ponctuelles, ou régulières), les bénéficiaires de l'action sociale peuvent être considérés, selon Paugam, comme « fragiles », « assistés » ou « marginaux ». Au sein même de ces types de bénéficiaires, l'auteur identifie sept types d'expériences vécues (*Ibid.* : p. 50). Sans entrer dans les détails de ces travaux, retenons que les « fragiles » font un apprentissage de la disqualification sociale qui génère une crise d'identité, un sentiment d'humiliation et un repli sur soi plus ou moins temporaire. L'assistance peut quant à elle être différée, installée ou revendiquée, selon la progression dans la carrière morale des « assistés ». Et enfin, la marginalité peut être conjurée par une volonté d'intégration sociale néanmoins difficile, ou par l'organisation de cette marginalité, où les individus se reconstruisent dans le cadre de leur exclusion (*Ibid.* : p.51).

Cherchant à étudier les relations entre ces habitants, Paugam observe qu'ils ne sont rassemblés que par une « identité négative », formant un groupe « perpétuellement et structurellement divisé contre lui-même » (...) « Cet effort de différenciation individuelle, qui peut s'expliquer par le caractère intolérable de l'identité négative, s'oppose à la cohésion du groupe et donne l'impression d'une vie collective éclatée ou d'un monde défait » (...) « Dès lors, chacun s'enfonce dans son égoïsme et recherche individuellement des solutions à des difficultés que l'on juge trop particulières et trop accablantes pour en parler avec le voisinage » . Depuis ce constat, Paugam **considère que la construction d'une action collective de ces populations en situation de précarité est alors peu envisageable, et que dans leur esprit, l'amélioration ne peut être qu'individuelle, et liée au modèle normatif faisant référence dans les services d'action sociale** (*Ibid.* : pp. 206-209). Or, le grand enjeu des politiques de lutte contre la pauvreté résidait, selon lui, dans la remobilisation collective de ces individus, et non dans une approche personnalisée et psychologisante de leurs situations. **L'action sociale doit, selon Paugam, porter bien plutôt sur le cadre de vie et l'animation de ces espaces touchés par la précarité.**

On le voit, l'auteur a mobilisé dans cette recherche des concepts et des méthodes issus notamment de l'interactionnisme pour montrer comment l'exclusion est un processus, et non un état. Ce constat est aujourd'hui largement partagé dans le champ de la sociologie du social et de l'intervention sociale. Pour Robert Castel, par exemple, la « désaffiliation » doit aussi être considérée comme un processus, et c'est pourquoi les recommandations de ces auteurs s'orientent très souvent vers des dispositifs de prévention devant empêcher que ces processus ne se mettent à l'œuvre. Mais que faire, en situation, lorsqu'il est trop tard pour prévenir ?

Telle est justement la question que j'ai eu à me poser d'un point de vue tout autant pratique que théorique. C'est alors que j'ai senti une forme de manque dans ce type d'analyses, qui rendaient intelligibles les processus d'exclusion sans me donner toutefois, en tant que professionnel de l'intervention sociale, des prises pour pouvoir les enrayer. La sociologie du social me permettait de voir ce qui peut manquer à une personne pour faire société (un emploi, des protections, des aptitudes acquises dans l'enfance...), mais beaucoup moins ce dont elles disposent pour cela. **C'est en cela que les intuitions de Simmel ou Dewey m'ont été très précieuses, car elles donnaient sens à ce que j'observais en situation : la persistance de multiples liens et de ressources dans l'existence des personnes les plus isolées.** Avant de développer cette idée, je voudrais l'illustrer par un cas concret qui m'a permis, sur le terrain, d'appréhender les situations de vulnérabilité sans systématiquement y voir l'aboutissement de multiples détachements.

Yannick, ou les attachements invisibles d'un isolé

Lors de mes premières semaines de d'activité professionnelle, j'ai reçu la mère de Yannick dans une permanence que je tiens dans un village de l'intercommunalité. Elle était d'abord venue me voir pour ses propres difficultés. Une association d'insertion lui avait proposé un contrat, mais il lui était impossible de savoir si elle était éligible au « CUI-CAE »³⁷. Je n'en avais moi-même aucune idée. Une fois les sigles et la situation débrouillés, elle m'a sollicité pour son fils. Yannick est un orphelin qu'elle a accueilli dans son foyer, et qui connaît l'exclusion depuis l'enfance : exclusion de la cellule familiale qui le mène à l'orphelinat, exclusion du système scolaire qui le mène à l'EREA³⁸, puis finalement exclusion du marché de l'emploi suite à une relation difficile avec son maître d'apprentissage. Yannick se retrouve à vingt-cinq ans dans un village rural, sans voiture, avec une mère adoptive elle-même exclue du marché du travail, mais aussi un beau-père et une sœur handicapée à plus de 80%. Yannick suit par ailleurs un traitement pour soigner son addiction à la drogue. Les premiers entretiens

³⁷ Contrat unique d'insertion – contrat d'accompagnement dans l'emploi. Il s'agit d'une forme de « contrat aidé », par lequel l'employeur bénéficie d'un soutien financier de la part de l'Etat pour embaucher des personnes particulièrement éloignées de l'emploi.

³⁸ Etablissement régional d'enseignement adapté : les EREA accueillent les enfants en grande difficulté scolaire, présentant parfois un handicap reconnu.

conduits avec Yannick m'ont conduit à le traiter comme ce qu'il semblait être : le profil typique d'un jeune exclu et isolé.

Je me disais spontanément que je ne pourrais le sortir de sa situation qu'en le reconnectant aux réseaux qui lui manquaient. Impossible de trouver du travail pour lui en milieu rural ? Il fallait donc, me dis-je, aller à la ville. Impossible de lui trouver du travail sur le marché classique de l'emploi ? Je l'orientais vers une association d'insertion. Et ainsi de suite... Les premiers mois étaient d'ailleurs encourageants : Yannick avait trouvé un logement, l'association était très satisfaite de son travail et il eut même un contrat durable dans une « brigade d'intervention paysagère ». J'étais content de moi, au point de me dire avec ma naïveté de jeune professionnel, que cette insertion n'avait pas été si compliquée.

Pourtant, quelques mois plus tard, des premiers signaux d'alerte me revenaient en écho sur la situation de Yannick. A cause de plusieurs absences, de retards et d'avertissements qui suivirent, il risquait de perdre son travail. Je cherchais sans succès à le joindre et sa mère ne le voyait plus beaucoup. D'ailleurs, elle ne pouvait plus tellement le voir, étant déjà bien occupée avec son conjoint et sa fille handicapés, sans compter ses propres problèmes. Je compris néanmoins que quelque chose se jouait autour de la drogue ; que Yannick avait d'une part de plus en plus de mal à obtenir ses médicaments (changement de médecin, de pharmacie, nouvelles démarches, etc.) et qu'apparemment, quelqu'un lui revendait des substances, au sein même de son équipe de travail, composée elle aussi de personnes en difficulté.

La présence de longue durée sur le terrain m'a permis de mettre à l'épreuve certaines de mes croyances et de les réviser à partir de cas concrets. Dans le cas de Yannick, je ne voyais au départ qu'une personne isolée qu'il fallait intégrer, par différentes étapes, en m'appuyant sur les dispositifs sociaux prévus pour des situations comme la sienne. Mais je ne voyais pas que les affiliations nouvelles que je lui avais apportées (ville, travail...) étaient aussi un détachement vis-à-vis d'autres liens, qui allaient tellement d'eux-mêmes que je ne les avais pas suffisamment considérés : sa mère, son médecin, moi-même... Plus encore, ces changements l'avaient exposé à toute une série de liens que l'on pourrait dire « négatifs »³⁹ dont il était jusqu'ici préservé. Il n'y avait par exemple pas de trafic de drogue dans son village et c'est *via* le dispositif d'insertion qu'il s'est retrouvé confronté à un *dealer* dont tout l'art a été d'activer ces liens, nocifs pour

³⁹ Il est important de préciser qu'une telle appellation masque toutes les subtilités que recouvrent ces liens, pouvant être, selon les points de vue, tantôt positifs, tantôt négatifs.

lui : en jouant sur ses rapports de camaraderie qu'ils entretenaient sur le chantier, par des tournées régulières au logement de Yannick et en s'appuyant sur son addiction et sa fragilité.

Avec cet exemple, j'ai pu comprendre **qu'il est des liens dans les situations d'isolement auxquels on ne prête pas toujours attention, dont on ne mesure pas l'importance protectrice, et d'autres dont on n'imagine pas le potentiel destructeur. Avec les années, j'ai pu observer ces différents liens, pas toujours mis en avant par les personnes en situation d'entretien, et pourtant omniprésents dans leur vie.** Plus les personnes sont vulnérables, plus elles semblent en effet exposées à la prédation d'individus qui cherchent à s'attacher à elles, comme peuvent le montrer ces deux situations :

Elodie est une jeune fille d'un peu moins de trente ans. Elle est reconnue handicapée à 80% pour des problèmes cardiaques, selon elle, mais nous sommes plusieurs à soupçonner que son handicap serait plutôt psychique. Cela notamment parce qu'Elodie semble se mettre systématiquement dans des situations problématiques, voire dangereuses pour elle. En l'espace de quelques semaines, Elodie s'est d'abord fait voler la totalité de son mobilier par une personne qui lui avait promis un hébergement. Après avoir déménagé ses meubles dans une autre ville, mais aussi après l'avoir incitée à faire des courses en prévision de son arrivée, pour environ 200€, cette personne n'a tout simplement plus donné signe de vie à Elodie, qui n'était alors pas en mesure de la retrouver. Quelques jours plus tard, elle s'est retrouvée hébergée par l'un des bénéficiaires des Restos du cœur, peut-être celui dont la situation (mais aussi la personnalité) est l'une des plus difficiles d'entre toutes. Elle dut alors se sauver en pleine nuit, pour fuir la colère de son hôte alcoolisé qui aurait pu la brutaliser. Le parcours d'Elodie semble aussi, au regard de ses dires, perpétuellement marqué par du harcèlement sexuel, si ce n'est plus.

Ma première rencontre avec Gilles concernait des problèmes liés à EDF, et plus particulièrement des problèmes de factures qu'il ne parvenait pas à payer. Nous avons au début négocié avec l'opérateur des facilités de paiement, mais le problème persistait d'un mois à l'autre, ce qui m'a fait penser que Gilles avait des difficultés à gérer son budget. Nous avons alors fait l'exercice habituel que je propose aux usagers dans ce genre de cas, à savoir de formaliser un petit tableau comparant d'un côté les ressources et de l'autre les charges pour comprendre d'où vient le problème budgétaire. Et c'est lors de cet exercice que Gilles me confia qu'il payait depuis plus d'un an, à hauteur de 80€/mois (soit 16% de son RSA), une

« entremetteuse » qui lui aurait promis de lui retrouver l'amour, suite au décès de sa compagne. Il avait bien essayé de mettre fin à ces virements, une fois l'absence de résultat et l'escroquerie constatées, mais l'entremetteuse parvenait à maintenir le lien par du chantage et des menaces.

Ces situations interrogent, il me semble, les liens entre la sociabilité et l'intervention sociale locale. **Les liens sociaux des désaffiliés peuvent, en effet, demeurer invisibles à l'intervenant social, leur identification réclamant une connaissance fine des situations qu'il a à traiter, et une véritable relation de confiance avec les personnes auprès desquelles il intervient. Or cette invisibilité est un véritable problème, car l'existence de ces personnes s'organise et trouve son sens justement dans ces multiples liens, qu'ils soient négatifs ou positifs. De plus, ces attachements sont dynamiques, évolutifs, et jouent de fait sur la situation d'intervention.** En cela, une telle complexité devrait nécessairement mettre l'intervenant social dans une position d'humilité, ce dernier ne pouvant jamais véritablement disposer de toutes les clefs de compréhension de la situation de ceux qu'il accompagne et avec laquelle il doit nécessairement composer.

Une fois ces constats établis, je me mis à considérer différemment mon travail d'intervenant social, ou plutôt de *médiateur*. Ce déplacement n'est pas seulement sémantique ; dans les termes mêmes, on observe d'un côté une posture où « l'intervenant » semble mis au centre d'un processus de résolution d'une situation problématique, là où le « médiateur » semble quant à lui mettre au travail des relations existantes, ou à établir, dans cette situation. Dès lors, **le travail à conduire ne me semblait plus devoir porter sur les individus mais sur leurs attachements, sur ce *continuum* persistant entre individus et société** qu'avait bien vu Simmel, et que ses successeurs continueront d'analyser empiriquement.

Malgré l'intérêt de l'approche interactionniste sur les problèmes de déviance ou d'exclusion, celle-ci ne me permettait pas de penser l'intervention sociale locale, qui plus est en milieu rural où l'un des problèmes majeurs est justement la faible fréquence des interactions pour certains habitants. En témoignent les recommandations des chercheurs travaillant ce sujet, souvent adressées aux plus hauts responsables politiques, mais peu moins aux praticiens qui ont pourtant à composer avec des situations qu'il ne s'agit plus uniquement de prévenir. Surtout, je n'ai pas véritablement vu dans ces écrits les traces des nombreux attachements que j'évoquais à

l'instant⁴⁰. Une telle absence ne me permettait donc pas, dans la pratique, de trouver les prises concrètes pour aider les personnes que je rencontrais, à « refaire société ». Depuis les bases posées par Simmel et les pragmatistes, la posture interactionniste m'a permis de rendre intelligible la dimension des interactions et des situations, y compris de façon diachronique puisque j'ai pu suivre l'évolution de certaines situations durant plusieurs années, ce qui n'est pas sans intérêt. Pour autant, il me semble que cette approche ne suffit pas à lire tous les attachements que j'ai pu observer en situation, et notamment ceux qui ne concernaient pas directement des êtres humains. Telle est d'ailleurs la critique qu'adresse Bruno Latour aux sociologies appréhendant « les interactions locales, transitoires, de face à face, entre agents dépourvus d'équipement » et ne permettant pas, selon lui, de comprendre pourquoi et comment ces interactions peuvent s'étendre et se prolonger (Latour, 2006 : p. 94). La principale lacune de ce type de sociologie est, selon Latour, de limiter le social à un équipement de base ne pouvant tisser que des relations fragiles, provisoires et instables (*Ibid.* : p. 96). Sans pour autant avoir recours à des « forces sociales » telles que les structures, la culture ou les normes, l'auteur pense plutôt que c'est par des moyens très pratiques que le social peut tenir :

« ce sont toujours des choses – et j'utilise maintenant ce terme dans un sens fort – qui, dans la pratique, viennent « matérialiser » une « société » fragile (...) Notre slogan « suivez les acteurs eux-mêmes » devient plutôt « suivez les acteurs au moment où ils se frayent un chemin à travers les choses qu'ils ont dû ajouter aux compétences sociales de base afin de rendre plus durables des interactions constamment fluctuantes » (Latour, 2006 : pp. 98-99).

Dans la lignée des travaux de Philippe Descola (Descola, 2005), Latour reproche en effet aux principaux courants de la sociologie (notamment le structuralisme et l'interactionnisme) d'avoir exclu des entités de notre existence collective qui y jouent pourtant un rôle prépondérant. Selon lui, les « objets » participent aussi aux actions, au point que toute chose venant modifier une situation peut être considérée comme un acteur. « Les choses, dit Latour, peuvent autoriser, rendre possible, encourager, mettre à la portée, permettre, suggérer, influencer, faire obstacle, interdire et ainsi de suite (*Ibid.* p. 104). Les « non humains » deviennent alors « acteurs de plein droit » et c'est justement ce changement de focale qui nous permet de redonner du sens à un paysage social qui est loin d'être donné d'avance, ou explicable par de quelconques lois. Les

⁴⁰

Ou à tout le moins, ces attachements ne font pas l'objet d'une attention particulière de la part de ces auteurs.

actions se font en effet rarement d'humain à humain ; elles se déplacent au contraire perpétuellement entre humains et non-humains.

Du point de vue du terrain, que ce soit dans les discours ou les actes des personnes que j'ai pu rencontrer, on observe effectivement cette place prépondérante de multiples choses qui contribuent à façonner leurs actions et le sens qu'elles leur donnent. Que l'on pense par exemple, à ces nombreux sans-abris qui ne peuvent être relogés, y compris en centre d'hébergement d'urgence, parce qu'ils refusent de se séparer du chien qui les accompagne au quotidien, et qui leur tient tout simplement chaud la nuit lorsqu'ils dorment dehors. Que l'on pense également à tous ceux qui n'ont pas de véhicule, notamment en milieu rural, pour se déplacer. Une personne fréquentant mon service me dit un jour avec autant d'humour que d'exaspération : « Avec tous les papiers qu'on a à gérer, il faudrait que nous ayons tous un « bureau » ! Une pièce et du mobilier juste pour ça ! Eh bien non, tout le monde n'a pas de bureau... ». On pourrait multiplier par dizaines les exemples : les vêtements ou les tatouages que certains arborent, les villages où le réseau téléphonique ne passe pas, les justificatifs ou les mots de passe qu'on ne sait parfois où retrouver... pensons aussi à tout ce qui transite par les écrans télé ou les ordinateurs, aux petites bêtes qui peuplent les logements insalubres, aux microbes qui génèrent des maladies, bref... la liste de ce qui compose les situations est infinie... Si bien entendu toutes les entités n'ont pas la même importance dans le cours d'une action, l'analyste doit pour autant garder un œil vigilant sur ce qui pourrait tout à coup surgir dans une situation, et contribuer à lui donner sa forme.

Les lignes qui suivent ont pour objectif de démontrer que les enseignements de la théorie de l'acteur-réseau peuvent être particulièrement utiles pour analyser les situations de vulnérabilité sociale observées sur le terrain, mais également intervenir sur elles. D'un point de vue théorique, je n'ai pas croisé beaucoup de travaux ayant mobilisé cette approche pour un tel objet. Il m'a alors semblé qu'il pouvait y avoir un intérêt à **voir ce que cette sociologie des attachements pouvait nous dire des situations de désaffiliation, et réciproquement, d'identifier si un tel objet d'étude ne pouvait alimenter cette réflexion théorique.**

4.2 La théorie de l'acteur-réseau : une sociologie des attachements pour repenser l'isolement ?

4.2.1 Aux origines de la théorie de l'acteur-réseau

La théorie de l'acteur-réseau trouve sa genèse dans les années 1980 au sein de l'Ecole des Mines de Paris, et plus particulièrement au Centre de sociologie de l'innovation (CSI). Quelques auteurs fondateurs tels que Madeleine Akrich, Michel Callon, Bruno Latour et une poignée de sociologues anglais (John Law, Arie Rip, Susan Leigh Star...), cherchent alors à « décrire l'innovation technique et la science en train de se faire » (Hennion, 2013). En effet, le CSI a acquis une renommée internationale dans le champ de la « sociologie des sciences et des techniques », en réfléchissant notamment sur les conditions de production de la science, dans une posture qui rompait totalement avec la tradition épistémologique bachelardienne, et par une méthodologie d'analyse des réseaux par lesquels la science se construit.

A l'origine, cette entreprise rejoignait le « programme fort en sociologie des sciences » édicté par David Bloor et Barry Barnes dans les années 1970. Ce programme voulait rompre avec la sociologie des sciences telle qu'avait pu la pratiquer par exemple Robert K. Merton, cherchant quant à lui à saisir le contexte social dans lequel s'inscrit l'activité scientifique. Selon les théoriciens du « programme fort », cette sociologie trouvait ses limites parce qu'elle dissociait abusivement des aspects sociaux et cognitifs de l'activité scientifique. L'objectif du programme fort était d'expliquer sociologiquement le contenu-même des théories, non leur seul contexte, et notamment le « noyau dur » de ces théories que constitue le fait scientifique. Pour Michel Callon, il s'agissait d'« expliquer le processus de fabrication des faits scientifiques et des artefacts techniques (...), (pour) comprendre comment leur validité ou leur efficacité sont établis », et « comment s'opère leur diffusion » (Callon, 2011). Une posture constructiviste était alors assumée au départ, à l'image du travail réalisé par Bruno Latour et Steve Woolgar à l'institut Salk de San Diego, où ils ethnographiaient la science en train de se faire et les scientifiques comme une tribu exotique, aux coutumes un peu étranges et au langage incompréhensible (Latour, Woolgar, 1977 [2006]).

Néanmoins, ces sociologues se sont rapidement éloignés du programme fort et ont rejeté « l'impasse d'une « explication sociale des contenus scientifiques et techniques qui poursuivait, dans le « programme fort », le grand partage entre nature et société, et où des forces extérieures telles que les intérêts, l'idéologie, la domination ou le pouvoir y jouent un rôle prépondérant ».

Ils refusent cette dissolution de la nature dans la société et s'orientent vers « une redéfinition de l'objet même des sciences sociales » (*Ibid.*, : p. 268). Pour autant, ils poursuivent leur critique de « La Science » et du caractère sacré qui lui est conféré, à leur sens, par des « modernes » qui ne parviendraient pas à voir la réalité scientifique telle qu'elle est : c'est-à-dire l'aboutissement d'une série de transformations, de traductions progressives réduites à l'état de boîte noire et invisibilisées une fois les controverses stabilisées.

Si le CSI a acquis sa réputation dans le domaine des sciences et des techniques, il ne faut pas oublier que, dès l'origine, bien d'autres domaines y étaient travaillés : les marchés économiques (Michel Callon), les usagers des techniques (Madeleine Akrich), le droit (Lucien Karpik) ou encore la culture (Antoine Hennion)⁴¹ ... Une démarche similaire qui étudiait les acteurs mais aussi les produits de leur activité et le tissu d'associations dynamiques en exercice au sein de leurs collectifs (Hennion, 2013). Ici, le refus du dualisme est poussé jusqu'au bout, par exemple par Michel Callon qui accorde dans un article fondateur une attention égale aux scientifiques, aux marins pêcheurs et aux coquilles Saint-Jacques dans la façon dont ils font « société ». Derrière ce terme, Michel Callon voit « un résultat toujours provisoire d'actions en cours » et non plus un « cadre général à l'intérieur duquel évolueraient les acteurs » (Callon, 2006 [2011]). Ce refus des différents dualismes traditionnels, sur lesquels se sont bâties la philosophie et la sociologie, est au cœur de la théorie de l'acteur-réseau. Les partages tranchés entre le réel et le rêve, le technique et le social, et surtout « les objets et les sujets, les humains et les choses qu'ils manipulent » sont alors révisés : les objets ne se laissent pas si aisément manipuler par les humains, et les conduisent même parfois à faire des choses inattendues. Pour reprendre une formule d'Antoine Hennion : « des objets peuvent être affectés et des humains chosifiés » (Hennion, 2013). C'est notamment en « faisant jouer (ce) rôle actif » aux « entités produites » que la théorie de l'acteur-réseau permet, selon Callon, de « renouveler l'analyse de certains problèmes classiques de la théorie sociologique » (Callon, 2006 [2011] : p. 267).

Cette analyse renouvelée renoue néanmoins avec certaines traditions, notamment celle du pragmatisme, qui connaît un regain d'intérêt en France dans les années 80, et dont les chercheurs du CSI se sont largement nourris, notamment dans la version que lui a donnée William James (Hennion, 2013). Cette méthode philosophique, que nous avons déjà abordée dans le chapitre 2, a posé les bases sur lesquelles la théorie de l'acteur-réseau s'est développée.

⁴¹ Notons cependant tout de suite que les problématiques sociales ne semblaient pas au cœur des préoccupations de recherche des fondateurs de cette théorie.

Comme les pragmatistes, cette sociologie considère un « monde qui n'est pas donné d'avance », des chercheurs qui participent à sa création et s'opposent radicalement à toute forme de rationalisme « absolutiste ». Elle hérite également de son empirisme radical, puisqu'une attention particulière est portée dans la théorie de l'acteur-réseau à l'enquête de terrain, à la description ethnographique détaillée qui doit permettre de saisir un monde pluriel, ouvert, et en train de se faire, plutôt qu'une réalité prédéterminée et figée à laquelle nous pourrions faire correspondre certaines lois théoriques. D'autres influences ont contribué à fonder la théorie de l'acteur-réseau, parmi lesquelles la psychosociologie de Gabriel Tarde, la philosophie d'Alfred North Whitehead, ou encore l'ethnométhodologie d'Harold Garfinkel... La sémiotique de Greimas et Recanati fait aussi partie des influences importantes dans lesquelles les théoriciens de l'acteur-réseau ont emprunté notamment la notion d'actant. De même la philosophie de Michel Serres et son concept de traduction font aussi partie des influences importantes de cette théorie. Autant d'influences réappropriées par les chercheurs du CSI et leurs homologues anglo-saxons qui fonderont à partir de cela la « théorie de l'acteur-réseau ».

Si les thèmes de la vulnérabilité sociale ou de l'intervention sociale ne semblent pas avoir été au cœur des travaux fondateurs de la théorie de l'acteur-réseau, plusieurs arguments plaident à mon sens pour mobiliser cette approche dans la présente étude. **Au-delà de l'attention qu'elle accorde au feuilletage de liens qui composent les actions, ce sont bien les séries de transformations, les « traductions » progressives trop souvent réduites à l'état de boîte noire qu'il me semble intéressant d'analyser pour penser l'intervention sociale locale. Les quelques exemples que je donnais plus haut concernant les attachements des désaffiliés et la place que peuvent jouer les non-humains dans leurs situations, ajoutent selon moi un intérêt à mobiliser cette théorie pour analyser l'objet d'étude dans toute sa complexité, avec ce tissu d'associations dynamiques que cette approche a su rendre visible dans d'autres domaines.** Pour cela, je propose de présenter succinctement les grands principes et les principaux concepts sur lesquels je me suis appuyé dans cette recherche.

4.2.2 Retour sur les grands principes de la théorie de l'acteur-réseau

La sociologie de l'acteur-réseau (SAR), dit Michel Callon, prend comme hypothèse de « considérer que la société ne constitue pas un cadre à l'intérieur duquel évoluent les acteurs » mais plutôt un « résultat toujours provisoire des actions en cours ». Ce premier principe est à mon sens essentiel, car il va à l'encontre d'une représentation de la société que l'on peut retrouver dans le champ de l'intervention sociale. Les termes « d'exclusion » ou « d'insertion » en sont l'illustration, puisqu'ils évoquent explicitement la volonté des politiques sociales de faire rentrer dans ce cadre ceux qui en seraient sortis. L'idée selon laquelle la société doit être « composée, établie et maintenue » (Callon, 2006 [2011] : p. 272) montre toute la part d'indétermination existant dans la société, et ainsi, toute l'importance des actions en cours pour que chacun trouve sa place dans cette société en construction continue. En tant qu'intervenant social, je dois dire que cette attention portée aux conséquences des actions qui étaient les miennes (mon intervention permet-elle de mieux faire société, ou au contraire, génère-t-elle des ruptures ?) fut essentielle. Elle m'empêchait de tomber trop souvent dans un certain défaitisme, dans lequel on peut tomber lorsque l'on est un professionnel du social, poussant à croire que tout est joué d'avance dans les situations que nous rencontrons.

Le « rôle actif » accordé aux « entités produites par les sciences et les techniques dans l'explication de la société en train de se faire », permet par ailleurs à la théorie de l'acteur-réseau de « renouveler l'analyse de certains problèmes classiques de la théorie sociologique » (*Ibid.*). La théorie de l'acteur-réseau, tout en refusant de dissoudre la nature dans la société, s'est plutôt orientée vers « une entreprise de longue haleine qui débouche sur une redéfinition de l'objet même des sciences sociales » (Callon, 2011 [2006] : p. 268). Son étude de l'environnement artificiel qu'est le laboratoire, où sont étudiées les propriétés supposées de certaines entités et ce qu'elles font en réalité (« l'adéquation entre les mots et les choses »), lui a permis de mettre en avant plusieurs interprétations et différents concepts.

Parmi ceux-ci, le concept d'inscription désignant « tout ce qui est fabriqué par des instruments » et rendant compte du travail des chercheurs, à savoir mettre en place des expériences pour faire « écrire » les entités qu'ils étudient, mettre en forme ces inscriptions, et ensuite les traduire en les combinant, en les comparant et en les interprétant. L'inscription réfère à l'entité qui l'a produite, mais soutient également les propositions des spécialistes à l'égard de cette entité. Dans

cette approche, les mots et les choses ne sont donc pas séparés, puisqu'articulés par les traces et les inscriptions que la théorie de l'acteur-réseau met au centre de son analyse, et avec elles la circulation de ces traces et les réseaux sociotechniques hybrides qu'elles articulent. **Ces deux concepts (les inscriptions et les réseaux sociotechniques) mobilisés dans la théorie de l'acteur-réseau m'ont semblé particulièrement pertinents pour l'analyse de l'intervention sociale, puisqu'une grande part de l'activité des intervenants sociaux est justement de traduire ce qui se joue en situation en inscriptions qui, par le truchement de formulaires, de courriers ou de notes, permettront (ou non) de relier les personnes aux réseaux souvent complexes de l'administration sociale.** A l'heure du développement de l'administration numérique, où les échanges écrits se démultiplient, on comprend l'importance que prennent ces inscriptions dans le cours des situations. Le problème de non accès au droit dont on connaît l'importance en milieu rural, n'est-il pas justement le fait d'informations qui ne circulent pas dans un réseau mal connecté ?

En certains points du réseau, des « centres de traduction » capitalisent des inscriptions et énoncés en circulation, qui « permettent à ces centres de décider et d'engager des actions stratégiques mobilisant le réseau, en vue d'agir sur les états du monde ». « De telles actions stratégiques ne sont possibles que parce que le réseau sociotechnique existe, fournissant les lignes d'action possibles et autorisant leur accomplissement. L'action et le réseau sont ainsi les deux faces d'une même réalité : d'où la notion d'acteur-réseau » (Callon, 2006 [2011] : p. 270). Dans notre étude, l'un des objectifs était notamment de **voir comment le Relais Services Publics (puis la Maison de Services au Public) joue ou non ce rôle de centre de traduction.** D'un point de vue organisationnel, il me semble important que cette fonction soit mise en avant dans l'intervention sociale locale et que son importance ne soit pas minimisée. A la différence des autres dispositifs d'intervention sociale, telles que le service social départemental ou les associations de solidarité, la Maison de Services au Public n'a rien d'autre à proposer que cette fonction de traduction. Elle ne dispense pas d'aide financière, n'offre pas de repas... mais comme l'a bien identifié la théorie de l'acteur-réseau, son rôle est essentiel du fait qu'elle **permet, en tant que centre de traduction, d'engager des actions stratégiques, de mobiliser des réseaux et d'agir sur l'état de situations.**

A noter également que, dans cette théorie, la notion de « société » est remplacée par celle de « collectif » : les niveaux sont transcendés par des connexions de « localités cadrées », où se déroulent des micro-interactions limitées dans leur portée et leurs enjeux, et cadrées notamment par des humains et des non-humains qui constituent un « dispositif de connexion ». La société

n'est donc plus définie *a priori*, mais remplacée par des réseaux sociotechniques, composés d'humains et de non humains. Dans un réseau actif, chaque élément participe à une action collective qui doit être coordonnée. En ce sens, le réseau n'est pas purement instrumental, chaque entité – chaque « actant » - a une capacité à agir ou interagir d'une manière spécifique avec les autres entités (*Ibid.* : p. 271). Ce caractère actif des actants n'apparaît cependant jamais aussi bien que lors des phases d'échec ou d'incident : « dans ces moments-là, l'action collective devient visible et se dévoilent tous les actants qui contribuent à l'action individuelle et volontaire » d'une personne. On retrouve ici toute l'importance accordée par la théorie de l'acteur-réseau, et par la sociologie pragmatiste en général, aux moments de controverse et d'épreuves. Les controverses peuvent porter sur différents sujets : la nature des regroupements, des actions et des objectifs, des objets, des faits établis ou encore la façon de les étudier (Latour, 2006 : p. 34). Tout leur intérêt, selon la SAR, est de rendre visible des incertitudes et les nouvelles voies de recherche à explorer (Callon et *al.*, 2001 : p. 54). Les identités des participants et les états du monde y sont remis en cause, discutées, négociées (Callon, 1986).

De même, le concept d'épreuve m'a semblé très intéressant pour l'étude car il désigne tous ces « moments au cours desquels les personnes font preuve de leurs compétences soit pour agir, soit pour désigner, qualifier, juger ou justifier quelque chose ou quelqu'un : un être. C'est donc le moment d'incertitude par excellence puisqu'il est l'occasion de s'accorder sur l'état des êtres, qui peuvent être des personnes et/ou des choses » (Nachi, 2009). Sur le terrain, j'ai pu observer combien **ces moments d'épreuve peuvent être décisifs dans le cours d'une situation, et combien il est important pour un intervenant social d'accorder une attention et une mobilisation particulière dans ces moments qui sont stratégiques pour l'intervention sociale.** Mais c'est aussi la posture qui se trouve derrière le concept d'épreuve qui m'a intéressé, puisqu'elle suggère « l'idée d'un acteur libre de ses mouvements, capable d'ajuster son action aux situations et, par conséquent, d'avoir une prise sur le monde dans lequel il s'enracine. Mais dans le même temps et malgré la liberté dont il dispose, l'acteur doit tenir compte de certaines contraintes inhérentes à la situation pour pouvoir ajuster au mieux ses actions et les coordonner avec d'autres, c'est-à-dire agir en commun » (*Ibid.*). L'un des enjeux de l'intervention sociale locale n'est-il pas justement, d'aider les personnes, dans les moments d'épreuve, à mobiliser leurs compétences et à coordonner différentes actions pour influencer le cours d'une situation ?

Les réseaux sociotechniques, selon Callon, se constituent à partir « d'inévitables négociations et ajustements », dans un processus vers lequel la SAR tourne son attention, et qu'elle explique par des concepts tels que celui de « traduction », « d'intéressement » ou de « porte-parole »,

donnant ainsi à voir comment ces réseaux se construisent et s'étendent progressivement par des assemblages hétérogènes. Une réalité hybride succède alors à une vision puriste qui ne laissait pas voir ces réseaux plus ou moins longs, stables et hétérogènes. **L'importance accordée aux porte-parole, ou encore aux « lanceurs d'alerte » dans la théorie de l'acteur-réseau m'a été très utile dans cette recherche. Confronté à des situations d'isolement, j'ai pu comprendre qu'il est possible pour les intervenants sociaux de « toucher » certains publics par l'intermédiaire de ceux que j'ai nommés « les médiateurs ordinaires » : familles, amis, voisins... autant de porte-paroles par lesquels des personnes isolées peuvent se reconnecter à un réseau, mais qu'il est pourtant difficile d'inclure à ce jour dans une intervention sociale où l'importance de la confidentialité est très forte.**

Enfin, l'approche des relations de pouvoir ou de domination proposée dans la théorie de l'acteur-réseau m'a semblé également intéressante, pour analyser un terrain où les inégalités et les injustices sont particulièrement présentes. Selon Callon, il est possible de rendre compte de certaines « asymétries » en observant l'intensité, ou la faiblesse, des connexions entre différents lieux » (Callon, 2006 [2011]. : p. 274). Ces connexions sont essentielles, puisque c'est à travers elles que les informations circulent et que des actions se décident à distance. Mais elles nécessitent la mobilisation de dispositifs techniques, parfois complexes, qui ne sont pas à la portée de tous. Cette idée me semble pertinente pour éclairer les relations entre les personnes vulnérables et l'administration sociale, et l'importance des intervenants sociaux entre ces deux parties. Sans nier les inégalités et les injustices dont peuvent être victimes les personnes vulnérables, il s'agit ici de rendre visible tout un travail de médiation autour duquel l'intervention sociale locale peut s'organiser pour répondre à ses objectifs. **Enquêter sur les liens manquants et les ressources à activer, plutôt que d'identifier seulement des handicaps ou des coupables pour donner du sens à une situation, est aussi à mon sens une bonne façon d'appréhender pragmatiquement ce type de situations.** En invitant à suivre les collectifs en train de se faire plutôt que des théories métaphysiques, le terrain empirique devient selon cette théorie plus accessible, et avec lui l'analyse dynamique des relations caractérisant les asymétries entre différents lieux.

4.2.3. Une sociologie du social, fertile pour l'intervention sociale locale ?

Le tour d'horizon des principales références de la théorie de l'acteur-réseau montre que la « question sociale » semble pour le moins absente des travaux historiques conduits par le Centre de Sociologie de l'innovation. Ces travaux s'orientent comme nous l'avons vu, pour les plus connus, vers la sociologie des sciences et des techniques, la sociologie économique et la sociologie de la culture. Plusieurs travaux portent cependant sur les questions de santé et notamment les savoirs que peuvent mobiliser les « profanes » dans ce domaine (Akrich, Rabeharisoa, 2012, 2014...). Dans mes recherches, je n'ai pas vraiment trouvé d'études se réclamant de ce courant et portant sur les problématiques sociales en général, ce qui peut sembler paradoxal pour une sociologie qui se revendique comme une sociologie des liens ou encore des attachements. Dans cette partie, je propose d'interroger, au-delà des grands principes de la théorie de l'acteur-réseau que j'ai présentés, la pertinence d'une telle approche pour l'intervention sociale locale. L'hypothèse suivie est que cette sociologie des « associations » (Latour, 2006) peut être d'une grande utilité pour penser l'intervention sociale locale.

L'ouvrage de Bruno Latour *Changer de société, refaire de la sociologie*, interroge par exemple les notions de « société » et de « social ». Le social, chez Latour, se modifie constamment, et réclame pour être suivi de nouvelles méthodes d'enquêtes, d'analyse, et de nouveaux terrains. Même si cet ouvrage n'aborde à aucun moment les objets de notre étude, ses réflexions autour de ce que sont le social et la société m'ont semblé pertinentes pour penser l'intervention sociale, où les acteurs se confrontent au quotidien à des questions similaires. Comment « recommencer à suivre ces associations », que l'on peine à trouver dans les situations d'isolement ? En ne considérant plus, selon Latour, un social stable et déjà assemblé mais un mouvement : l'ouvrage propose de montrer que « le social ne peut être pris comme un matériel ou un domaine particulier », comme c'est le cas parfois en sociologie mais aussi dans le champ de l'intervention sociale. Latour refuse de partir d'une définition habituelle, le « social n° 1 », postulant « l'existence d'un type de phénomène spécifique appelé, selon les cas, société, ordre social, pratique sociale, dimension sociale ou structure sociale », et qui a configuré par défaut notre logiciel mental sous différentes croyances. Pour Latour, l'idée selon laquelle le social est un phénomène spécifique est devenue un sens commun, poussant des experts comme des profanes à recourir à des explications « sociales » de certains problèmes, qui sont d'ailleurs au cœur de cette recherche. C'est à mon sens, ce logiciel mental qui est à l'œuvre dans la sociologie

du social comme dans les représentations des acteurs de l'intervention sociale, où le social sert à expliquer l'incapacité des personnes à s'accomplir dans certains domaines (par exemple l'économie, l'éducation, la citoyenneté, etc.). Pour Latour, aucune explication sociale à un état de chose donné ne doit être fournie ; il s'agit plutôt d'effectuer un retour vers « le sens originel de la notion de « social », devant permettre « l'enregistrement de connexions inattendues » (Latour, 2006 : p. 8). **C'est précisément l'attention portée à ces connexions inattendues qui m'a permis, dans cette recherche, de retrouver des liens là où je ne pensais trouver que de l'isolement.**

Latour propose une conception alternative du social où, au contraire, on se déferait de l'idée que l'ordre social a quelque chose de spécifique. Selon lui, il n'existe ni de dimension sociale ou de contexte sociétal, ni de force sociale. On pourrait alors en déduire que le sens des situations de vulnérabilité, autour desquelles s'organise l'intervention sociale, serait à chercher ailleurs : notamment auprès des principaux concernés. Pour Latour, comme pour les ethnomethodologues, les membres de la société sont plus que des informateurs : « ils savent ce qu'ils font, même s'ils ne le verbalisent pas d'une façon qui puisse satisfaire les observateurs ». Cette posture peut détonner dans le champ de l'intervention sociale, où beaucoup de personnes sont d'abord appréhendées par leurs difficultés, voire leurs incapacités à conduire leur vie en autonomie. **C'est à partir de cette idée notamment, qu'il m'a semblé intéressant de prêter attention à la façon dont les usagers du Relais Services Publics tentent de s'approprier le service par leurs usages** (Akrich, 1998 [2006]) et pour leurs intérêts, dans la composition de leur quotidien. Le renversement de posture n'est pas anodin, puisqu'il pourrait inciter les intervenants sociaux à suivre les usagers, y compris dans leurs débordements, pour trouver le sens de leurs actions et tenter d'y intervenir.

Pour Latour, le social n'est donc plus un domaine parmi d'autres (l'économique, le psychologique, le politique...), mais un type de connexion (*Ibid.*, : p.13). Cette conception, beaucoup plus large que les conceptions plus habituelles du social, se limite pourtant au strict suivi de nouvelles associations. Elle ne désigne plus une propriété assurée mais un mouvement, que bien souvent l'explication sociale interrompt par son souci de stabilisation, au lieu d'en rendre compte. Mon intuition est que ces raccourcis explicatifs peuvent aussi avoir cours chez les intervenants sociaux, notamment vis-à-vis des profils « d'assistés » ou de « marginaux » (Paugam, 1991 [2011]) installés dans la précarité. Or, les interprétations des intervenants sociaux sur les situations de vulnérabilité ne contribueraient-elles pas à leur cristallisation ?

L'un des objectifs de la recherche est justement d'interroger cette performativité (Austin, 1970) et ce qu'un tel changement de posture pourrait induire pour l'intervention sociale locale.

La sociologie de l'acteur-réseau présentée par Latour, s'efforce en somme de remplacer « le raccourci commode du social par un détour long, ardu et coûteux des associations ». Les sociologues (et l'idée vaut aussi selon moi pour les intervenants sociaux) ne doivent ainsi plus imposer un ordre, enseigner aux acteurs ce qu'ils sont, ajouter de la réflexivité à des pratiques aveugles, mais plutôt « suivre les acteurs eux-mêmes, documenter leurs innovations souvent sauvages, afin qu'ils nous apprennent ce que l'existence collective est devenue entre leurs mains, quelles méthodes ils ont élaborées pour la maintenir, et quels récits sont les plus adaptés pour rendre compte de nouvelles associations qu'ils ont été obligés d'établir » (*Ibid.*, : p. 22). Tout l'enjeu de l'étude sera alors de rendre compte de la complexité des associations à l'œuvre dans les situations de vulnérabilité sociale, et d'imaginer comment les intervenants sociaux peuvent l'identifier et agir dessus.

Au-delà du changement de posture proposé par Latour, deux concepts mobilisés dans la sociologie de l'acteur-réseau m'ont été très utiles. Le premier est le concept de médiation, tel qu'il a pu être pensé dans les travaux d'Antoine Hennion sur la musique (Hennion, 1993). Hennion propose dans ces travaux une sociologie qui ne se permet pas de « défaire des objets pour les rapporter à d'autres forces », sociales par exemple ». Il ne s'agit pas non plus, selon lui, de dire que les objets sont striés de social :

« Faire de la sociologie de la médiation, et non de la sociologie relativiste (rien ne se tient) ou sociologiste (la seule objectivité, c'est celle que le sociologue révèle sous les objets-prétextes des acteurs), c'est prendre au sérieux l'inscription de nos rapports dans des choses, et ne pas défaire par la pensée, comme s'ils ne résistaient pas, les montages et les dispositifs à la fois physiques et sociaux qui servent à établir un tel partage, laissant d'un côté un objet autonome, de l'autre un public sociologisable. Interpréter, ce n'est pas expliquer, régresser vers la pureté des causes uniques externes, que les acteurs cherchent comme nous. C'est montrer les irréversibilités que partout les mixtes ont interposées, entre les humains, entre les choses, entre les humains et les choses : qu'est d'autre la musique ? » (Hennion, 1993 [2007] : p. 365).

Selon Hennion, la musique est en réalité une sociologie à part entière, en cela qu'elle se doit chaque fois de composer un collectif (son auditoire), par de multiples intéressements, d'arrangements, par des médiations passant notamment par des objets (des instruments, une scène, des disques, des partitions, etc.) qui travaillent les personnes au corps, et où il y a toujours

une part d'incertitude (Hennion, 1993 [2007] : p. 308). Dans ses travaux, Hennion invite à moins nous intéresser « aux réalités installées qu'à l'installation des réalités » (*Ibid.*, : p. 32) et c'est justement à partir de cette perspective que j'ai pu voir différemment les situations qui se présentaient à moi ; non pas comme le fait de forces sociales dont seraient victimes les personnes que je rencontrais⁴², mais comme l'effet d'une composition toujours à l'œuvre, fluctuante, et sur laquelle il est possible d'intervenir. **Le déplacement proposé par Hennion de l'explication vers l'interprétation me semble décisif pour cette étude, car il induit une nécessité pour l'intervenant social d'associer les usagers à la réflexion sur leur situation, plus qu'à leur imposer une analyse, un « diagnostic », sur ce qu'ils vivent et ce qu'ils ont à faire. L'usage courant de cette terminologie médicale est d'ailleurs très parlant et en dit beaucoup à mon sens sur les ruptures qu'il peut y avoir entre les intervenants sociaux et les usagers.**

Si les sociologues du Centre de Sociologie de l'Innovation ne semblent pas avoir beaucoup investi la question sociale, inversement, les chercheurs réfléchissant habituellement sur cet objet ne semblent pas avoir recours, la plupart du temps, à cette approche théorique. A titre d'exemple, dans l'ouvrage *Repenser la solidarité*, conduit par Serge Paugam (Paugam (dir.) 2007 [2011]), rassemblant pas moins de quarante-huit articles et presque autant d'auteurs qui abordent la solidarité sous tous ses aspects (justice sociale, solidarités familiales, générationnelles, crise de la société salariale, discriminations diverses, ségrégations urbaines et scolaires, souffrances physiques et psychique, Etat-providence...), aucune référence n'est faite aux travaux de la théorie de l'acteur-réseau, ni même à la sociologie pragmatiste en général⁴³. Nous pouvons noter au passage que la question de l'intervention sociale territoriale (et plus encore en milieu rural) est absente de cet ouvrage, à l'exception peut-être des quelques articles traitant des ségrégations urbaines. Les ouvrages de vulgarisation, tels que celui de Serge

⁴² Bien qu'il reste incontestable que des asymétries s'imposent aux acteurs... Il s'agit plutôt de voir, de mon point de vue, tout le potentiel existant dans des trajectoires qui restent en construction, et de ne pas se décourager dans tout le travail de médiation restant à conduire, au motif que les destins de ces personnes seraient déjà joués d'avance, ou relèveraient de transformations politiques qui nous dépassent largement.

⁴³ A l'exception peut-être des travaux de Boltanski et Chiapello sur *Le nouvel esprit du capitalisme*, mobilisés bien plus pour leurs résultats que pour leur approche théorique

Paugam sur *Le lien social* (2008 [2011])⁴⁴ ou encore celui d'Isabelle Astier sur la *sociologie du social et de l'intervention sociale* (2010) ne font pas ou très peu écho à des travaux de ce type.

Un autre ouvrage collectif, *Le travail social en débat* (Ion (dir.), 2005), porte un peu plus l'empreinte d'une sociologie pragmatiste. Dans son introduction, Jacques Ion évoque les « débordements » et les « incertitudes » du travail social qui le poussent à composer avec de nouvelles problématiques (souffrance psychique, insertion, professionnelle, délinquance scolaire...) et une nouvelle organisation (arrivée de cadres sensibles aux idéaux managériaux, multiplication des « petits boulots du social », déclin du processus de professionnalisation...) (Ion, 2005 : p. 7-8). Avec Bertrand Ravon, Jacques Ion questionne également les relations entre « institutions et dispositifs » (Ion, Ravon, 2005). Une relation intéressante puisqu'elle permettrait notamment aux institutions de s'adapter continuellement, de se « rapprocher du sujet de l'action dans toute sa transversalité » et, pour les acteurs de terrain, « d'expérimenter », de « produire du savoir » et donc d'apporter une forte dimension « réflexive » dans l'intervention sociale (Ion, Ravon, 2005 : p. 71-72). Recontextualisant les transformations du travail social dans une histoire marquée par l'éducation spécialisée, l'action communautaire ou encore la psychiatrie institutionnelle, les auteurs montrent que la volonté affichée des institutions de travailler en « transversalité » exprime un intérêt croissant porté vers les situations (ibid., : p. 74) :

« L'institution est en effet généralement analysée à partir de sa manière d'agencer, dans une même instance, les différents aspects de la vie sociale [Goffman, 1968]. Ce qui fait institution, c'est la force, la stabilité, l'unité, la totalité (Castoriadis, 1986) voire la « transcendance [Dubet, 2002] de l'articulation des éléments qui la composent : normes et valeurs, rôles et conduites, langages et relations. Le dispositif, s'il est également agencement, se caractérise quant à lui par un montage local, « sur mesure » et bien souvent bricolé, reliant des éléments très diversifiés. Il implique – nous l'avons dit – territorialisation et concertation : ces deux caractéristiques liées à des exigences de localité et de transversalité, placent spontanément la notion de dispositif face à celle d'institution, dont les actions sont précisément souvent critiquées pour ne pas tenir compte des contextes relationnels et situationnels » (Ibid., : p. 75).

⁴⁴ Serge Paugam semble d'ailleurs dans ses travaux plus récents s'éloigner de la perspective interactionniste qu'il mobilisait dans un ouvrage comme *La disqualification sociale*.

Les dispositifs, dont on peut considérer que les Relais Services Publics font pleinement partie, procéderaient par « connexion », par réagencement, adaptation... et permettraient en cela d'étayer une institution en crise. Sont également évoqués dans ce texte « la performativité des savoirs » déposés dans les dispositifs, « la pragmatique de l'accompagnement social », ou encore les « attachements » reliant les usagers aux institutions du travail social (*ibid.* p. 80). La perspective pragmatiste est également pleinement assumée dans l'article de Marc Breviglierie, sur les « bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social » (Breviglierie, 2005 : pp. 219-231), mais en mobilisant surtout les concepts développés par Boltanski et Thévenot. On peut également citer l'ouvrage dirigé par Ivan Sainsaulieu et Marie-Christine Bureau (2011) qui appréhende quant à lui les interactions pratiques à l'œuvre entre les pouvoirs publics, les acteurs professionnels et les citoyens, et notamment les tensions que connaissent ces pratiques partagées entre des impératifs de subjectivation et de contrôle gestionnaire.

Les travaux se rapprochant le plus de mon objet de recherche se retrouvent sans doute dans l'ouvrage conduit par André Micoud et Michel Peroni (2000), issu d'un colloque du CRESAL⁴⁵, où un groupe de chercheurs s'interrogent sur *Ce qui nous relie*. Dans un contexte où nombre de chercheurs s'accordaient (et s'accordent toujours) sur l'idée d'un « délitement du lien social », l'ouvrage s'intéresse au contraire à ce qui relie les individus entre eux, à partir d'exemples concrets recueillis auprès d'intervenants « psy », de professionnels et de bénévoles de l'aide, ou d'agents de Caisses d'Allocations Familiales. La thématique de la médiation (juridique, sociale, économique) y est également abordée, et démontre toute l'importance que revêt la « sociabilité » pour redonner une efficacité à l'intervention sociale (Mayer, 2000 : pp. 858-860).

Dans cet ouvrage, Bruno Latour théorise notamment le passage de la notion de « réseau » à celle « d'attachement » (Latour, 2000). A partir d'une réflexion sur les notions de liberté et d'aliénation, Latour s'interroge sur « l'étrange position des faitiches », ces choses qui sont « capables de faire faire des choses que personne ne maîtrise », et dont les deux idiomes évoqués, tout comme la notion « d'émancipation », ne nous permettraient pas de penser (Latour, 2000 : emp. 51). Il ne s'agit pas selon Latour « de savoir si l'on doit être libre ou attaché, mais si l'on est bien ou mal attaché » (*Ibid.* emp. 59). Dans ce qui constitue notre existence, des choses auxquelles nous sommes attachés nous affectent, et c'est à ces relations

⁴⁵ Le Centre de Recherche et d'Etudes Sociologiques Appliquées de la Loire, rattaché d'abord au MODYS (Mondes et Dynamiques des Sociétés) puis au Centre Max Weber.

qu'il faut porter attention : que sont ces objets ? Que font-ils et que nous font-ils ? Comment peut-on apprendre à être affecté par eux ? Selon Latour, le débat conduisant les réactionnaires à affirmer que les attachements nous dépassent, et les progressistes à prôner leur dépassement est stérile. Il s'agit bien plutôt, nous dit-il, de savoir identifier les « liens morbides » et les « liens salvateurs » (*Ibid.* : emp. 84). De même, il ne s'agit pas de s'intéresser davantage « aux individus » ou à « la société », mais plutôt à la « multitude de ce qui fait agir » (*Ibid.* : emp. 137). Depuis cette perspective, on identifie alors toute la complexité que revêtent les actions humaines, composées d'un feuilletage d'éléments y jouant tous un rôle, et ne pouvant pleinement déterminer un acteur ni se faire totalement maîtriser par lui. Telle était l'idée déjà développée dans la notion « d'acteur-réseau », mais qui avait pour limite pour Latour de ne pas véritablement mettre en lumière la durabilité d'une action, et des longues séries de médiations qui s'y exercent par les attachements (*Ibid.* : emp. 207). Avec Latour, on comprend qu'il n'y a jamais véritablement de déliaison, mais toujours des attachements que l'on n'a pas encore identifiés et qui sont probablement à l'œuvre :

« On peut substituer un attachement à un autre, mais on ne peut pas passer de l'attaché au délié (...) Pour comprendre la mise en mouvement des sujets, leurs émotions, leurs passions, il faut donc se tourner vers ce qui les attache et les met en mouvement – propos d'évidence, pourtant toujours oublié » (*Ibid.* : emp. 259).

Il faut dès lors se défaire de tout idéal de maîtrise dans le cours de nos actions, ce qui me semble particulièrement important pour des professionnels travaillant au contact de l'humain, avec tout ce que cela comporte en termes d'aléas. La prise en compte des attachements d'autrui, bien au contraire, semble indispensable pour construire avec eux un monde commun.

Plus récemment, des études ont été conduites au CSI sur la relation d'aide, plus spécifiquement autour des personnes en situation de handicap. En 2012, Antoine Hennion et Pierre Vidal-Naquet ont produit une « ethnographie de la relation d'aide », dans laquelle ils s'interrogent sur cette notion, à partir de treize récits portant sur la conciliation entre protection et autonomie chez les personnes atteintes de troubles psychiques ou cognitifs. L'étude repose sur la description et l'analyse de l'activité d'aide à domicile, et plus largement sur le réseau d'aidants ou de soignants qui entourent ces personnes. Portant son attention plus particulièrement sur des moments d'épreuve, et sur la façon dont les aidants s'y prennent pour « faire faire quelque chose à des personnes qui ne l'ont pas demandé ou n'en voient pas l'intérêt » (Hennion, Vidal-

Naquet, 2012 : emp. 38), l'étude montre que c'est en passant par la ruse et l'instauration d'une fiction partagée, mais aussi par un élargissement de la notion d'autonomie à un sens collectif que les aidants arrivent, dans la pratique et non sans prise de risques, à concilier ces impératifs contradictoires. Selon les auteurs, les aidants suivent en situation plusieurs régimes d'action, où la vulnérabilité des personnes « se définit sur un mode négocié, progressivement, au fil des interactions et des épreuves surmontées, dans les opérations de prise en charge d'un style de vie » (Hennion, Vidal-Naquet, 2012 : emp. 199). En d'autres termes, **c'est par l'écoute et l'adaptation que se construit au quotidien une relation d'aide sur mesure, collant à la fois aux fragilités et aux capacités des personnes. Vu du terrain, cette « attention à l'attention » me semble tout à fait indispensable. Plus encore, la description que font les auteurs des incertitudes permanentes auxquelles la relation d'aide est sujette fait sensiblement écho à ce que j'ai pu observer en pratique: une relation d'aide qui nécessite en effet de composer avec des situations complexes, mouvantes, parfois tendues, et qui poussent l'intervenant à accepter de travailler dans des conditions parfois inconfortables, parce qu'incertaines.**

L'originalité de l'étude conduite par Hennion et Vidal-Naquet repose sur la place importante que tiennent les objets dans ces réseaux d'interdépendance sur lesquels repose l'autonomie. Dans la littérature sociologique consacrée aux problématiques sociales, les objets ne sont pas totalement absents, mais ils sont souvent relégués au second plan dans les analyses ; comme des supports, ou des symptômes d'une situation avant tout humaine dans laquelle sont plongés les individus. Pourtant, ces objets ont leur logique propre. Alexandre Moine et Nathalie Sorita illustrent bien, dans un ouvrage consacré à l'intervention sociale territoriale, cette dimension sociotechnique des situations à partir de l'exemple du transport. Pour se déplacer en effet, il faut être capable de marcher ; disposer d'un véhicule, avec un nombre de places suffisantes et d'un espace de circulation, mais aussi d'une organisation (horaires, fréquences, accessibilité, etc.) dans laquelle il faut se repérer. Autant de choses qui vont de soi, mais qui sont tellement évidentes qu'elles en finissent par être oubliées. On peut donc aisément suivre Moine et Sorita dans leurs réflexions sur ce sujet :

« Dire que les travailleurs sociaux sont situés, localisés, c'est une chose, mais il faut ajouter : dans un espace géographique constitué d'objets qui sont autant d'aménités et de contraintes, celles-ci étant plus ou moins, et différemment, perçues, selon ceux-ci et les travailleurs sociaux. Cela implique de la part des professionnel(le)s, outre une excellente connaissance des personnes avec lesquelles ils (elles) travaillent, une excellente maîtrise des territoires dans

lesquels celles-ci habitent, s'emploient, entretiennent des relations » (Moine, Sorita, 2015 : emp. 1077-1081).

Dans l'exemple des interventions au domicile des personnes dépendantes que retiennent Hennion et Vidal-Naquet, cela se traduit par exemple, dans la médiation qu'un SAMSAH⁴⁶ doit assurer entre un patient et son médecin, une foule d'objets sont à prendre en compte : calendriers, *post-it*, piluliers... qui sont autant de supports à la relation qu'il ne faut pas omettre, et qui font tout le savoir-faire des aidants dans ce que Christian Laval et Bertrand Ravon appellent « une aide à la relation » (Laval, Ravon, 2005).

Ce texte fait d'ailleurs partie du corpus d'écrits appréhendant les questions sociales à l'aune d'une approche pragmatiste, et de concepts issus de la théorie de l'acteur-réseau. Dans cet article, les auteurs interrogent les évolutions de la relation d'aide, traditionnellement définie comme « une technique professionnelle qui vise au maintien et à la progression de l'autonomie des usagers du travail social ». Selon eux, cette relation trouve une toute autre dimension lorsque la « peur du risque » se substitue à « l'espérance du progrès social ». Le rapport pédagogique orienté vers un individu considéré comme perfectible laisse alors place à « un accompagnement social personnalisé, alimenté par une psychologie de la rupture des liens » ; l'aide à l'individu devient aide à la relation et l'éducateur devient « diplomate »⁴⁷. Ce sont ces deux figures de la relation d'aide que décrivent les auteurs à partir des changements qu'a connus cette relation. Du travail sur autrui à la coproduction de projets définis à partir des ressources du bénéficiaire, de la solidarité à la responsabilité, les modalités nouvelles de l'intervention sociale ne vont pas sans poser une série de questions : sortie de l'idéal socio-éducatif, psychologisation de l'intervention sociale, aide sociale personnalisée, mais aussi délitement de l'Etat social, déplacement d'une problématique d'intégration à celle de l'insertion, passage d'un rapport pédagogique à un lien d'accompagnement... ces changements importants qui se laissent observer dans leur globalité poussent même parfois au pessimisme les acteurs de l'intervention sociale. Les auteurs quant à eux, font l'hypothèse que c'est précisément la reconfiguration des cadres d'intervention qui permet à ses acteurs de « faire reculer les frontières habituelles de la relation d'aide », et d'avoir alors « une prise sur leur travail » ... relationnel.

⁴⁶ Service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés

⁴⁷ Concept que l'on retrouve très souvent dans les écrits de Bruno Latour.

L'objectif paradoxal de devoir accompagner des personnes vers l'autonomie, caractéristique des valeurs d'émancipation de la modernité, cohabite avec une relation d'aide non moins paradoxale, oscillant entre don et service contractualisé, réduction des inégalités sociales et « politique des subjectivités », engagement et distance. L'objectif de réparation de la personne ne serait plus au cœur du travail social qui cherche bien plutôt à « faire exister une relation d'aide non stressante comme préalable à toute action future ». Une action qui vise alors à aider l'utilisateur à « se remettre en place, en mouvement, à se restaurer dans des liens et des environnements déchirés ou rompus » et qui n'est pas sans être jalonnée « d'aléas intersubjectifs ». L'intervention psychologique ne relève plus tellement dans ce contexte d'une essence éducative ou d'une psychologie du sujet social, mais bien plutôt d'une « clinique de la désocialisation », où sont produits « des liens sociaux davantage que des sujets ». Du schéma goffmannien de la réparation, où des professionnels s'attèlent à travailler techniquement sur des individus défaillants, on passe à un modèle de l'accompagnement orienté vers des individus vulnérables qu'il faut « maintenir dans les mondes qu'ils sont susceptibles de traverser » : « l'enjeu est bien de rétablir ou de maintenir le contact ». Un déplacement qui se laisse observer sémantiquement (les concepts d'aliénation et d'éducation laissant place à un vocabulaire de l'attention, de l'écoute, du souci, de la veille...), mais aussi professionnellement ; les compétences traditionnelles d'éducateur étant progressivement substituées par des compétences de diplomatie :

« Tout en se situant dans le camp de l'institution, le diplomate est un pragmatique. Il “va vers” la personne et tente de négocier avec elle, sur le site-même de l'action, le problème à traiter et la réponse à apporter. Son activité suppose de savoir prendre en compte différents points de vue, de multiplier et d'associer, si nécessaire, divers interlocuteurs à la définition du problème et à la manière adéquate de l'accompagner vers sa résolution. Toute perspective jouant du psychologisme ou, inversement, du sociologisme serait dans ce cadre une erreur diplomatique » (Ibid.).

Selon Laval et Ravon, si cette figure du diplomate annonce un intervenant à la fois disponible et ouvert à toutes les solutions, il n'en demeure pas moins limité, notamment par une temporalité institutionnelle soumise à l'urgence. Ces pratiques contribueraient à reconfigurer le paysage d'une intervention sociale qui, en cherchant toujours à maintenir le lien et en prenant en considération, tant les formes de lutte pour la reconnaissance que l'inscription des personnes dans des supports collectifs de droits, permettrait d'inscrire les revendications subjectives d'identité dans un processus collectif d'accès aux droits sociaux.

Vu du terrain, cette analyse semble tout à fait en phase avec les évolutions que j'ai observées dans les dispositifs d'intervention sociale locale. **Les différences de pratiques entre, par exemple, les médiateurs des Relais Services Publics accueillant les personnes sur le flux, allant à leur contact, et faisant coller leur intervention aux demandes exprimées par le public, contrastent nettement avec celles des travailleurs sociaux, accueillant les personnes sur rendez-vous, essentiellement au bureau et de moins en moins à domicile, en suivant généralement les règles de leurs institutions.** Les concepts « d'aide à la relation » et de « diplomatie » sont à mon sens très féconds pour rendre compte de l'activité que j'ai eue à conduire durant cinq ans en tant que médiateur, et qui m'a amené au quotidien à rechercher la même écoute et la capacité d'adaptation dont font preuve les aides à domicile décrites ci-dessus.

Synthèse de la partie 1

Cette première partie avait pour objectif de présenter les différents contours de la recherche : le contexte local et national dans lequel elle s'inscrit, ses questionnements, la méthodologie empruntée ainsi que les références bibliographiques sur lesquelles je me suis appuyé. Si la seconde partie de la thèse sera plus orientée vers les analyses et les préconisations issues de l'étude, je ne crois pas que cette première partie soit dépourvue de résultats, ou *a minima* de propositions méthodologiques et théoriques, que j'ai pu forger sur la base de mon enquête.

Dans le premier chapitre de cette partie, consacré à la présentation de la demande et de son contexte, j'ai présenté les deux principaux axes opérationnels sur lesquels la recherche devait porter. **La prise en charge d'abord, dans une posture de « participant-observateur » (Soulé, 2007), d'un « Relais Services Publics » créé fin 2009 sur le territoire en partenariat avec sept opérateurs de services sociaux et des associations pour délivrer un service d'accueil polyvalent auprès des habitants. Ce service, qui avait encore du mal à trouver sa légitimité sur le territoire auprès du public comme des partenaires, m'a permis de recueillir un matériau de première main, à la croisée des habitants, des intervenants sociaux ou encore des représentants institutionnels.** Sur cette base, il m'était également demandé d'engager une **réflexion sur ce que pourrait être l'intervention sociale clunisoise, dans un contexte où les intercommunalités peinent encore à s'affirmer comme échelon politique pertinent**, aussi bien au niveau local que national (Avenel, 2017). Pourtant, **bien que le Clunisois soit un territoire rural dynamique et attractif, une rapide analyse statistique a démontré qu'il n'est en rien un territoire privilégié.** Sa faible densité démographique et de services, le vieillissement de sa population, sa proportion de ménages fiscaux non imposés, le revenu annuel disponible de ses habitants ou encore la part importante des métiers populaires sont autant d'indicateurs qui confirment l'existence d'une certaine vulnérabilité sur ce territoire. Le Clunisois rejoint en cela les tendances que l'on peut observer dans les campagnes françaises en général (Guilluy, 2013), dans un contexte de profondes transformations des territoires ruraux d'un point de vue social, économique, mais aussi politique et institutionnel (Blancard et *al.*, 2016 ; Ferréol et *al.*, 2016). **La recherche s'est alors organisée autour de différents questionnements, touchant tout autant au public ciblé dont il fallait rompre l'isolement, au décloisonnement et à la coopération des multiples niveaux d'intervenants sociaux ou encore à la place du chercheur dans un territoire cherchant à innover.**

La méthodologie construite pour répondre à ces différents problèmes s'est voulue impliquée. Reposant sur l'opportunité pratique d'intégrer professionnellement la Communauté de Communes du Clunisois en tant que médiateur social, il s'agissait de pouvoir s'imprégner au mieux des discours et des pratiques du quotidien pour répondre à la demande. Dans une tradition initiée par les anthropologues et reprise en sociologie par l'école Chicago, **le recours à l'immersion se justifiait pour comprendre au mieux la complexité du sujet, en interrelation directe avec les acteurs du terrain.** Le contact prolongé avec les personnes en situation de vulnérabilité et les intervenants sociaux, devait permettre de comprendre véritablement leurs situations, leurs enjeux, pour que les préconisations issues de la recherche n'en soient pas déconnectées. Néanmoins, il ne s'agissait pas uniquement de comprendre les phénomènes à l'œuvre sur le territoire en question, mais bien de les faire évoluer. C'est pourquoi **j'ai souhaité allier à l'immersion des méthodes plus interventionnistes, issues de la tradition des recherches appliquées en sciences sociales.** La recherche-action (Liu, 1997), mais surtout la sociologie d'intervention (Herreros, 2002), m'auront influencé à différents niveaux : confrontation aux problèmes pratiques du terrain, souplesse méthodologique, coopération avec les acteurs, engagement subjectif du chercheur... sont autant de principes que j'ai souhaité faire miens durant cette recherche. Ce croisement entre des méthodologies tournées à la fois vers l'immersion de longue durée et une posture interventionniste m'a semblé suffisamment original pour qu'y soient consacrées quelques pages de réflexions épistémologiques.

L'idée de « recherche impliquée », que quelques autres chercheurs ont développée par ailleurs (Lucas, 1985 ; Coutellec, 2015), **me semblait en phase avec la posture que j'ai voulu développer durant cette recherche.** Une posture inspirée du pragmatisme, portant plus attention aux conséquences qu'aux causes que l'on peut observer dans un monde en constante évolution et où le chercheur y est un acteur à part entière. Son implication est ici essentielle, voire dominante puisque dans mon cas, c'est aussi en tant « qu'indigène » que j'ai voulu m'investir (Anderson, 1923 ; Renahy, 2005). Cette posture peut être inconfortable et source de « fausses notes » (Alam et *al.*, 2012), mais elle peut aussi permettre de rendre visible certains phénomènes et de pleinement alimenter les dynamiques collectives à l'œuvre sur un terrain. **Au-delà de la sociologie d'intervention, la recherche impliquée pourrait offrir de nouvelles perspectives aux chercheurs qui souhaiteraient ancrer leurs réflexions dans les territoires, qui sont autant de laboratoires à ciel ouverts.** Moyennant impartialité et vigilance éthique, ils pourraient observer et expérimenter en coopération avec les acteurs de

terrain et d'autres chercheurs, pour répondre à des problèmes concrets et développer sur cette base de nouvelles connaissances.

Tel était l'objectif posé pour cette recherche, à partir de l'exemple de l'intervention sociale en milieu rural. Pour travailler ce sujet qui a peu été étudié, il a été nécessaire d'investir plusieurs champs de recherche. Les travaux traitant de la pauvreté en milieu rural, et notamment ceux d'Alexandre Pagès (Pagès, 2005), m'ont permis de comprendre les spécificités des situations de vulnérabilités sociales dans les campagnes. **L'importance du phénomène d'isolement et du nonaccès aux droits sociaux s'explique par les faibles densités de population et de services, mais aussi par un contexte de proximité qui peut aussi générer une certaine crainte de la stigmatisation.** La « résistance à la misère » semble courante dans ces territoires, au point que certains chercheurs y voient des formes de « réclusion » (Lambert et *al.*, 2009 : p. 109). La relation des personnes vulnérables avec les institutions publiques est souvent opaque (Pagès, 2005 [2011]), d'autant que les services sont encore fortement cloisonnés. **L'un des enjeux de la recherche sera justement de voir comment les intervenants sociaux peuvent coopérer malgré leur diversité, entre eux mais aussi avec d'autres acteurs tels que les médecins ou les élus locaux.** Cette coopération semble essentielle pour appréhender des problèmes multiples et particuliers en milieu rural (mobilité, chômage de longue durée, isolement social, souffrances psychiques, insalubrité locative...). Le public est lui aussi très varié (personnes en rupture familiale ou professionnelle, travailleurs pauvres, personnes âgées à faible revenu ou marginaux) (IGAS, 2009 ; Lambert et *al.*, 2009), ce qui implique pour les territoires ruraux de pouvoir analyser finement les besoins sociaux de leurs habitants. Or, **l'ingénierie et les démarches de développement social manquent très souvent dans ces territoires. Elles permettraient pourtant de ne pas limiter l'intervention sociale à des mesures d'assistance, pour agir directement sur l'environnement des personnes et mobiliser leurs capacités** (Mondolfo, 2005 ; Denieul, Laroussi, 2005).

Aux travaux traitant directement du sujet de cette étude, se sont ajoutés ceux de la sociologie du social et de l'intervention sociale. Il était en effet essentiel de resituer cette recherche dans le contexte des profondes transformations qui traversent l'action publique en général, et l'intervention sociale en particulier. La question sociale, qui est étroitement liée en France à l'histoire de son Etat (Donzelot, 1984) est profondément bousculée depuis une trentaine d'années. L'Etat social et sa doctrine solidariste sont entrés en crise (Rosanvallon, 1981 ; Supiot, 2013) et doivent s'ajuster aux nouveaux enjeux de la société post-industrielle (Cohen, 2006 ; Esping-Andersen, 2008). Dans ce contexte, de « nouvelles règles du social » (Astier,

2007) se sont progressivement instaurées pour répondre à cette « nouvelle question sociale » qu'avait identifiée Robert Castel dans les années 90 (Castel, 1995). L'effritement de la société salariale, de ses protections et de ses statuts induisant une hausse du nombre de « surnuméraires » dans la société, dualisant les travailleurs et les inactifs, constitue l'un des problèmes majeurs de la société française. Le concept « d'exclusion » (Lenoir, 1974 ; Paugam, 2000) a souvent été mobilisé pour penser ce phénomène, mais nous avons vu qu'il avait de nombreuses limites (Lafore, 2007 : p. 28 ; Autès, 2005 : p. 66). Parmi les nombreux concepts alternatifs, allant de la disqualification sociale (Paugam, 1991) à la désaffiliation (Castel, 1995), en passant par la désinsertion sociale (De Gaulejac, Taboada-Leonetti, 1994), **j'ai choisi de retenir le concept de vulnérabilité pour rendre compte de ce que j'ai pu observer sur le terrain** (Soulet, 2005). Ce concept, plus à même de décrire les fragilités individuelles et collectives auxquels nous pouvons tous être exposés, semble par ailleurs plus en phase avec la « société connectiviste et de propriété de soi » dans laquelle nous vivons actuellement (*Ibid.*, : emp. 20). Il est également essentiel pour l'étude de retenir les grands principes à l'œuvre dans le champ de l'intervention sociale contemporaine, tels que l'activation, la responsabilisation ou encore la personnalisation (Astier, 2007). Des principes qui donnent à l'intervention sociale de proximité un rôle particulier, les personnes vulnérables devant être mobilisées dans toute leur subjectivité et leurs capacités (Autès, 2005 : p. 68 ; Cantelli, Génard, 2007). La singularisation du travail social (Ion, 2006 [1998]) s'observe notamment par l'importance accordée aux biographies individuelles dans l'intervention sociale contemporaine (Duvoux, 2009) et à une certaine rhétorique de la proximité (Bureau, Sainsaulieu (dir.), 2011 : p. 20). **L'Etat se veut au plus proche de ses populations, attentif aux situations locales (Astier, 2010 : pp. 21-22) et transforme le travail des intervenants sociaux, devant désormais négocier, traduire et composer avec les personnes elles-mêmes (Weller, 2003), pour construire une intervention « sur mesure » (Astier, 2010).**

Depuis la décentralisation de l'action sociale initiée dans les années 1980, les collectivités locales en sont devenues l'un des échelons privilégiés. Cependant, les intercommunalités comme la Communauté de Communes du Clunisois doivent encore trouver leur légitimité entre l'échelon départemental, qui pilote toujours l'action sociale, et les communes dont les acteurs ne semblent pas vouloir, en majorité, mutualiser cette compétence (Frinault, Le Saout, 2011 ; AdCF, 2015). Les difficultés rencontrées par l'échelon départemental (Lafore, 2013) et les limites des petites communes en la matière (Dutheil, 2002) semblent cependant rendre très probable, dans un futur proche, une montée en puissance des intercommunalités sur les

questions sociales. **Si les Centres Intercommunaux d'Action Sociale (CIAS) sont encore peu nombreux en France, ils pourraient permettre aux territoires de se doter des moyens nouveaux pour répondre aux besoins des habitants les plus vulnérables. Des moyens d'ingénierie notamment, qui pourront leur permettre d'innover dans leurs pratiques pour répondre à des problèmes toujours liés à des configurations locales et particulières.** Mais l'innovation ne repose pas uniquement sur des moyens ou des techniques. La littérature consultée sur ce sujet nous a appris que l'innovation pouvait être un processus très ordinaire, dès lors qu'il est approprié collectivement (Alter, 2000). L'innovation est en effet toujours un processus contingent et négocié (Gaglio, 2011) dans lequel les usagers peuvent même avoir une place décisive (Akrich, 1998). Il peut permettre de gagner en efficacité ou efficience, de « faire mieux avec moins », de s'ajuster à des besoins spécifiques, et l'on comprend en cela pourquoi la notion d'innovation semble prendre une telle importance dans l'action publique. Pourtant, la question de l'innovation territoriale semble avoir été peu investie par les chercheurs. **C'est pourquoi j'ai souhaité travailler cette notion, en la distinguant de celles « d'innovation publique » (Oural, 2015) ou « d'innovation sociale » (Klein, Laville, Moulaert, 2014 : p. 11). L'enjeu de cette recherche sera à ce niveau d'évaluer si les acteurs clunisois disposent de ce terreau fertile, ouvert aux expérimentations qui peuvent lui permettre d'améliorer les conditions de vie de ses habitants en mobilisant ses ressources.**

Le dernier chapitre de cette première partie est consacré au cadrage théorique de la recherche. Ce chapitre repose sur une intuition empirique, un constat que j'ai pu faire depuis ma pratique de l'intervention sociale et de certains décalages que je percevais avec la littérature scientifique. Si la sociologie du social et de l'intervention sociale me permettait de comprendre les causes des situations de vulnérabilités sociales que je rencontrais, elle me permettait moins d'agir sur elles. Les individus y semblaient si isolés que je ne trouvais pas les prises nécessaires pour les aider à refaire société. J'ai trouvé dans la sociologie de Georg Simmel une analyse de la pauvreté qui conçoit les personnes vulnérables en interrelation avec le reste de la société (Simmel, 1907). Une approche que l'on retrouve dans le pragmatisme de John Dewey, pour qui les individus sont toujours, d'une manière ou d'une autre, connectés entre eux (Dewey, 1915). Cette conception fut pour moi décisive, puisqu'elle laissait entendre que, **même dans des situations d'extrême isolement que j'ai pu observer en milieu rural, il restait toujours des liens sur lesquels s'appuyer pour intervenir.** Dans la continuité de l'approche Simmelienne, les travaux interactionnistes et notamment ceux d'Erving Goffman, m'ont permis de décrypter tous les enjeux et les subtilités que recouvrent les interactions les plus ordinaires (Goffman,

1973). Depuis cette perspective, on comprend alors que même les discussions les plus anodines orientent significativement le cours des actions, et qu'il est important de porter attention à leurs conséquences, sur lesquelles il est possible d'avoir plus de prise que sur les causes de la vulnérabilité sociale.

Avec cette microsociologie (Joseph, 1998), il devenait possible de percevoir les multiples liens persistants dans les situations d'isolement. Ces liens cependant, se limitent dans la perspective interactionniste aux interrelations humaines alors même que, dans la pratique, j'observais bien que les personnes étaient aussi attachées à quantité d'autres choses (Latour, 2006). C'est pourquoi j'ai souhaité mobiliser la théorie de l'acteur-réseau (Callon, 2006) pour rendre compte des attachements des désaffiliés et démontrer qu'il est possible de s'appuyer sur ces attachements pour organiser l'intervention sociale en milieu rural. Cette théorie, fondée initialement pour analyser l'innovation technique et la science « en train de se faire », m'a semblé particulièrement pertinente pour **sortir du grand partage entre le « social » et le « sociable »**. En ne considérant plus la société comme un cadre au sein duquel certains sont inclus et d'autres exclus, en portant attention à la complexité des actions qui sont autant de séries de médiation (Hennion, 1993) et de traduction (Callon, 1986). En mobilisant des concepts tels que les inscriptions, les centre de traduction, ou les réseaux socio-techniques (Latour, 1996), il m'a semblé possible de renouveler les analyses relatives à l'intervention sociale en milieu rural. Les concepts de débordement, d'attachement (Latour, 2000), de porte-parole (Callon, 1986) et d'épreuve (Hennion, Vidal-Naquet, 2013), présentés dans cette partie, auront eu aussi dans cette enquête une importance particulière sur laquelle je reviendrai en analyse. On peut même être surpris de voir que la théorie de l'acteur-réseau soit si peu mobilisée dans la sociologie du social et de l'intervention sociale, alors même qu'elle est une véritable théorie des liens. Nous sommes revenus sur les quelques travaux s'approchant de cette perspective (Micoud, Peroni, 2000 ; Ion, Ravon, 2005 ; Laval, Ravon, 2005), qui ont été eux aussi d'une grande utilité construire les analyses dans lesquelles nous allons désormais entrer.

PARTIE II

Vers des territoires sociables : capacitants, connectés et réflexifs

Cette seconde partie rassemble les éléments analytiques et les résultats de la recherche. Partant des constats issus de l'immersion impliquée du chercheur, devenu médiateur social de proximité, les prochains chapitres décrivent l'état des relations, entre les différents acteurs, à partir de situations vécues.

Cette ethnographie, évoquant aussi bien des personnes « vulnérables » que des « intervenants sociaux », des « décideurs » que des « exécutants », a permis de mettre en lumière des problèmes concernant à la fois les postures et l'organisation de l'intervention sociale locale.

Sur la base de ces analyses et d'expérimentations conduites durant la recherche pour les mettre à l'épreuve, sont présentées ici différentes préconisations visant à penser une organisation territoriale dite « sociable », cherchant à s'ajuster aux demandes des habitants et aux moyens des territoires, à mobiliser des ressources issues tout autant des capacités des acteurs locaux que des technologies numériques, et permettant la rencontre entre les réalités du terrain et le monde de la recherche.

Chapitre 5– La perception d’une multitude de liens par l’observation impliquée

Journal de terrain, jour n°1 -----

Nous sommes le 1^{er} août 2012, premier jour de mon nouveau contrat en tant que médiateur du Relais Services publics de la Communauté de Communes du Clunisois. Une enseigne rouge et bleue affichant le logo national des RSP indique l’entrée de mon nouveau bureau. En ouvrant la porte, je m’aperçois qu’un tapis gêne un peu l’accès. Je referme à clef la porte d’entrée, puisqu’il a été convenu que pour mes premiers jours, je ne serai pas en contact avec le public. J’avais encore à me familiariser avec mes outils de travail et le contenu de mes missions, à prendre mes marques avant de pouvoir accueillir les usagers. Il faut dire que, porte fermée ou pas, l n’était quoiqu’il n’en soit pas facile pour un usager de me trouver puisque la Communauté de Communes avait installé, devant ma porte, une cabane de chantier destinée à accueillir les ouvriers travaillant dans la future « Maison des services ».



Le Relais Services Publics, vu de l’extérieur (Photo Boris Chevrot)

Je prends place dans mon nouveau petit bureau, bricolé par les services techniques municipaux au début de l'année 2010, dans l'attente de l'ouverture de la maison des services. Je dis bricolé, car c'est avec quelques planches de bois aggloméré que ce bureau a été séparé de l'ancienne salle où les enfants de ma génération avaient leur classe. Désormais, cette salle est occupée par les professeurs de l'école et le bureau du directeur, dont la salle de classe est située à quelques mètres de mon bureau. La première année, je verrais chaque jour passer à ma fenêtre, aux heures d'entrée et de sortie de classe, une rangée d'enfants âgés d'une dizaine d'années.



L'ancienne salle de classe, devenue bureau du directeur et Relais Services Publics

(Photo Boris Chevrot)



Le Relais Services Publics, vu de l'intérieur (Photo Boris CHEVROT)

De l'autre côté de la cloison, mon bureau mesure un peu plus de 10m². Sur les panneaux de bois et sur les murs de la salle, des affiches rappellent que nous sommes en contact avec différents services administratifs : prise de rendez-vous avec la Caf, télédéclaration des revenus pour l'impôt, offres d'emplois, plaquettes diverses posées sur un tourniquet... sur la fenêtre, le logo du Fonds Social Européen (FSE) signale qu'ici « l'Europe s'engage ». Dans le coin de la pièce, une borne informatique bleue et blanche est à la disposition des usagers qui souhaiteraient faire des démarches liées à la Caisse d'Allocations Familiales (CAF), « en toute autonomie » m'avait dit Jacques, mon prédécesseur.

Pour travailler, je dispose essentiellement d'un ordinateur et d'un téléphone portable. Jacques m'a également averti que le téléphone ne capte pas très bien, et qu'il est préférable de téléphoner près de la fenêtre pour avoir du réseau, ou dehors, mais sans parler trop fort car les discussions sont souvent confidentielles. Pour internet, je suis connecté à la box de l'école primaire, mais dont le compte appartient au camping municipal. Je dispose également d'une imprimante/scanner couleur, dont je me rends compte qu'elle n'a plus beaucoup d'encre. Je décide alors de passer commande sans tarder.

Il me faut pour cela me rendre à la Mairie de Cluny, où se trouve le siège de la Communauté de Communes. Je décide de m'y rendre immédiatement, pour saluer mes collègues et en profiter pour passer ma commande. Une centaine de mètres et deux escaliers plus tard, me voici au service administratif de la Communauté de Communes. Deux agents y travaillent au milieu de grandes armoires métalliques remplies de dossiers, et au-dessus desquelles d'autres dossiers sont archivés dans des boîtes en carton. Après l'échange de quelques politesses, je comprends que ma commande doit attendre celle des autres collègues : « on fait des commandes groupées, ça nous coûte moins cher et ça évite de multiplier les commandes » m'explique alors Patricia. « Mais t'inquiète pas, si tu as besoin de faire des copies tu peux venir ici, il y'a pas de problème... Jacques, il faisait comme ça de temps en temps ». Ce n'est qu'en parcourant à nouveau les escaliers et la distance séparant mon bureau de celui du service administratif que je réalisai qu'il me serait tout de même difficile de faire ces allers-retours pour chaque courrier, ou formulaire, que j'aurai à imprimer pour un usager. Je laissais pour le moment ce problème de côté.

De retour sur mon ordinateur, je repris les quelques documents que j'avais rassemblés avant mon arrivée pour mieux comprendre ce qu'était ce Relais Services Publics dont j'avais maintenant la charge. Le premier de ces documents est une circulaire datée de 2006, signée de la main de Nicolas Sarkozy (alors ministre de l'Intérieur), Jean-François Copé (ministre du Budget et de la réforme de l'Etat) et Christian Estrozi (ministre de l'Aménagement du territoire).



LE MINISTRE D'ÉTAT,
MINISTRE DE L'INTÉRIEUR

LE MINISTRE DÉLÉGUÉ AU
BUDGET ET À LA RÉFORME DE
L'ÉTAT, PORTE-PAROLE DU
GOUVERNEMENT

LE MINISTRE DÉLÉGUÉ
À L'AMÉNAGEMENT DU
TERRITOIRE

↳ 2 AOUT 2006

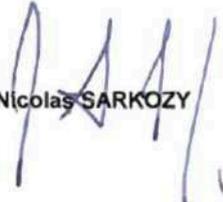
Le Ministre d'État, Ministre de l'intérieur et de
l'aménagement du territoire,
Le Ministre délégué au budget et à la réforme de
l'État, porte-parole du Gouvernement
Le ministre délégué à l'aménagement du territoire

à Mesdames et Messieurs les Préfets de
département

NOR LINT14061000713C

Objet : Labellisation de Relais Services publics (RSP)

Le réseau des Relais Services Publics devra développer un label de qualité pour que les guichets d'accueil polyvalent affichent enfin une cohérence aux yeux des usagers. Nous savons pouvoir compter sur votre engagement pour y parvenir.


Nicolas SARKOZY


Jean-François COPE


Christian ESTROSI

Etraits de la circulaire de labellisation des RSP

Dans ce document, les ministres présentent aux préfets les objectifs de la labellisation des RSP. Ils évoquent une charte sur l'organisation de l'offre de service publique en milieu rural, signée en juin 2006, et dans laquelle les acteurs nationaux (organismes sociaux : ANPE, CNAF, CNAM, etc.), comme les collectivités territoriales se sont entendus autour de grands objectifs : mutualisation, innovation, nouvelles technologies. Ils semblent à ce propos assez enthousiastes puisqu'ils y indiquent que « pour la première fois dans notre pays, une démarche de labellisation de guichets d'accueil polyvalent recueille l'adhésion de l'ensemble des acteurs ». Après avoir consulté rapidement la charte à laquelle renvoyait la circulaire, puis le rapport de la « conférence sur les services publics en milieu rural » (Durieu, 2005) à laquelle renvoyait elle-même la charte, renvoyant lui-même à une étude de l'INSEE et la DATAR sur la France rural en 2020, je pensais y voir plus clair dans les enjeux : nos trois ministres voyaient dans la problématique de l'accès aux services publics l'une des voies permettant de réformer l'Etat, faire des économies (notamment par la « mutualisation ») et aménager le territoire, afin de développer la cohésion sociale et territoriale, notamment dans les territoires ruraux. Deux moyens incontournables étaient mis en avant pour atteindre cet objectif : la « qualité de service » et les « Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication » (NTIC).

Ces quelques documents confirmaient les lectures, plus sociologiques, que j'avais pu faire sur le sujet avant d'investir mon terrain.

18h ; ma première journée de travail se termine. En me rapprochant de la porte d'entrée, je bute une nouvelle fois sur le tapis qui avait déjà entravé mon entrée. Je l'écarte. Je tombe alors sur une feuille posée sur le bord de la fenêtre, où il est inscrit « Je me suis absenté quelques minutes, merci de m'appeler au 06 82 39 15 43 ». Je la repose machinalement et ferme la porte à double tour.

Ces quelques lignes permettent au lecteur de mieux cerner le décor dans lequel se sont faites bon nombre des interactions sur lesquelles j'aurai l'occasion de revenir. Mais elles permettent aussi, je pense, d'identifier quelques éléments qui seront ensuite utiles à l'analyse.

Le caractère « bricolé » de ce service d'abord, qui s'observe notamment dans son agencement. On peut y déceler à la fois toute la souplesse des acteurs locaux qui parviennent avec des moyens limités, à mettre en place un service public en recyclant une ancienne salle d'école, à partir de quelques planches de bois et une connexion internet. Mais on devine aussi les limites d'un tel montage : un téléphone qui ne capte pas, alors même que le mode de contact privilégié avec les administrations reste la téléphonie ; le partage de l'espace avec le directeur de l'école,

qui entendait toutes mes conversations lorsqu'il était derrière la cloison ; l'absence de salle d'attente ou encore le passage des enfants de l'école devant mon bureau, alors même que les sujets abordés avec le public réclament une réelle confidentialité... Des limites qui s'observent également sur la visibilité du service, qui a été masqué durant plusieurs mois derrière une cabane de chantier. Régulièrement, les usagers pouvaient se trouver face à une porte close dès lors que j'avais à me rendre au service administratif, ou simplement aux toilettes. J'ai en effet compris par la suite l'utilité du petit papier « je me suis absenté quelques minutes », puisque les toilettes les plus accessibles se trouvaient à une vingtaine de mètres et étaient... publiques !

Mais ce qui m'intéresse le plus dans la description de cette situation, c'est son aspect à la fois anodin et complexe. Anodin, puisqu'elle fait écho à ce que chacun vit probablement, de façon plus ou moins semblable, dans sa vie professionnelle : les problèmes matériels, les arrangements informels, les collègues plus ou moins coopérants... Complexe, car elle montre qu'en réalité, une situation se compose d'une multitude de choses qui influent plus ou moins son déroulement, à différents niveaux : la circulaire ministérielle, comme le logo de l'Europe ou les affiches administratives, nous montrent tout le caractère à la fois local et global de la situation décrite et de ses enjeux. On y voit comment sont à l'œuvre un nombre incalculable de phénomènes qui, parce qu'ils nous sont familiers, nous sont devenus presque invisibles. L'objectif de cette recherche sera de montrer que justement, pour permettre à une intervention sociale ou à un service social de tendre vers ses objectifs en milieu rural, il nous faudra porter un regard différent, attentif et curieux sur des situations qui, ordinaires en apparence, sont d'une véritable complexité quant aux sens qu'on peut leur attribuer.

5.1 Au cœur des situations : carnet de bord d'un médiateur social en milieu rural

Pour débiter cette partie analytique, il me semblait intéressant de plonger le lecteur dans les tous premiers instants que j'ai pu vivre dans cette enquête. Outre le fait que ces descriptions peuvent permettre de saisir l'ambiance du terrain et ma posture initiale, elles illustrent également l'importante diversité de profils et de situations de vulnérabilité auxquels sont confrontés les intervenants sociaux d'un territoire rural comme le Clunisois. Dans les premières situations vécues, s'observent assez bien les paradoxes auxquels j'ai pu être confronté entre les usagers et l'administration, ou encore la complexité des situations dans lesquelles sont plongées

les personnes vulnérables et qui peuvent susciter chez elles un fort découragement. **Le passage en revue de ces différentes situations vécues parmi les acteurs du terrain, permettra alors d’initier une première réflexion sur le rôle important que peuvent avoir les intervenants sociaux en matière de traduction et de médiation, dans un contexte propice à l’isolement social.**

5.1.1 Un premier accueil laissant entrevoir les difficultés à venir !

Nous sommes le 10 août 2012. Cela fait maintenant plusieurs jours que je suis en poste au Relais Services Publics et que je n’ai vu personne, si ce n’est des touristes cherchant à visiter L’Abbaye ou les toilettes publiques. Nous sommes vendredi, en fin d’après-midi, quelques dizaines de minutes avant la fermeture du Relais. Une femme ouvre la porte du bureau et y entre avec une poussette. Elle est accompagnée de deux petits enfants, âgés de quelques années seulement, cachés entre ses jambes. La discussion s’engage :

- *« Alors voilà je viens d’avoir mon troisième enfant.*
- *Boris : Oui je vois ça, félicitations !*
- *Merci ! Donc je viens vous voir parce que j’aimerais me mettre en congé parental, et on m’a dit que vous pouviez m’aider pour remplir le formulaire de la CAF pour la compensation de salaire.*
- *Boris : D’accord. Vous avez le formulaire ?*
- *Ah ? Eh bien, non je ne l’ai pas pris avec moi, je passais devant votre bureau et je me suis dit que j’allais prendre rendez-vous la semaine prochaine, comme ça je commence à le remplir et je vous laisse juste vérifier que tout est bon ?*
- *Boris : Oui entendu, on peut faire comme ça. Repassez me voir mardi matin si ça vous convient, vers 9h. Le bureau est fermé le lundi.*
- *Mardi matin, d’accord, on fait comme ça merci. »*

Une fois la porte refermée, je me précipite sur Google pour tenter de comprendre la demande qui vient de m’être faite. N’ayant jamais été formé à remplir ce type de dossier, et n’ayant jamais eu personnellement à demander de congé parental, il va de soi que je n’étais absolument

pas en mesure d'aider précisément cette dame sur cette démarche, malgré tout l'aplomb que j'ai alors mis durant notre échange pour « garder la face », comme dirait Goffman (Goffman, 1967)⁴⁸. Avec quelques mots clefs saisis dans le moteur de recherche [congé parental – CAF – compensation salaire], je tombe assez vite sur ce que je pense être le formulaire en question. J'édite donc sur ma petite imprimante un formulaire de « demande du complément de libre choix d'activité – Prestation d'accueil du jeune enfant ». La présence du logo de la MSA sur le formulaire me perturbe un peu, mais je me décide à examiner ce document qui, me dis-je alors, ne doit pas être si compliqué que cela à remplir. Les premières lignes du formulaire me font néanmoins vite revoir ma position.

⁴⁸ J'aurai l'occasion de revenir sur ce point, mais l'un des enseignements que j'ai pu tirer d'un point de vue professionnel est que cette posture peut être inconfortable, tout autant pour l'intervenant social que pour l'utilisateur. **Il est en effet difficile pour l'intervenant social d'être à la fois un expert technique et un professionnel polyvalent.** Les administrations disposant chacune de leurs propres règles, qui plus est évolutives, il m'aura fallu longtemps avant de les intérioriser, d'autant plus qu'il est nécessaire de les vérifier constamment. Je privilégierai par la suite une posture plus coopérative et transparente avec les usagers, à l'image de celle décrite par exemple par Jacques Rancière dans *Le maître ignorant* (Rancière, 1987).

Le premier formulaire auquel je me suis confronté



santé
famille
retraite
services

Demande du complément de libre choix d'activité



Prestation d'accueil du jeune enfant

Merci de compléter également un formulaire de déclaration de situation.

Art. L.531-1, L.531-4, L.531-10 et L.532-2 du code de la Sécurité sociale

Ce qu'il faut savoir

Dès le premier enfant, si vous souhaitez arrêter de travailler ou travailler à temps partiel pour garder vous-même votre ou vos enfants de moins de trois ans, vous pouvez demander le complément de libre choix d'activité.

Attention, si vous avez trois enfants ou plus, vous devez choisir dans ce formulaire entre le complément de libre choix d'activité et le complément optionnel de libre choix d'activité.

► Vous êtes l'allocataire : merci de rappeler votre identité

Votre nom : _____ Vos prénoms (sans l'ordre de l'état civil) : _____

Votre date de naissance : ____/____/____

Numéro d'allocataire (si vous en possédez un) : _____

Numéro de sécurité sociale ou de MSA : ____/____/____/____/____/____

► Indiquez qui, dans votre couple (allocataire, conjoint, concubin ou pacsé) demande à bénéficier du complément

Son nom : _____ Son prénom : _____

Sa date de naissance : ____/____/____

► Veuillez vous reporter à la page 4 avant de compléter ces rubriques

Vous avez un ou deux enfants vous demandez le complément de libre choix d'activité Cocher cette case

Vous avez trois enfants ou plus Vous avez le choix entre le complément de libre choix d'activité et le complément optionnel de libre choix d'activité

Vous demandez le complément de libre choix d'activité Cocher cette case

Vous demandez le complément optionnel de libre choix d'activité Cocher cette case

Attention : le complément optionnel ne peut vous être versé que si vous cessez totalement votre activité. Le choix d'en bénéficier est définitif, vous ne pourrez y renoncer pour bénéficier du complément de libre choix d'activité pour le même enfant.

► Le demandeur cesse totalement son activité ou a cessé totalement d'être indemnisé

Cessation totale d'activité salariée depuis le : ____/____/____

Motif : démission, fin de contrat

congé sans solde ou congé parental jusqu'au : ____/____/____

Nom et adresse du dernier employeur : _____

Coordonnées téléphoniques de votre dernier employeur : ____/____/____

Vous avez été en congés payés du ____/____/____ au ____/____/____

du ____/____/____ au ____/____/____

Vous avez été en congés conventionnels du ____/____/____ au ____/____/____

Cessation totale d'activité non salariée depuis le : ____/____/____ (Le demandeur ne doit plus être affilié à un régime obligatoire d'assurance vieillesse)

Nom et adresse de l'organisme d'assurance vieillesse : _____

Coordonnées téléphoniques de cet organisme : ____/____/____

Fin de perception d'indemnités journalières au titre du congé de maternité, de paternité, d'adoption, de maladie, d'accident du travail ou allocation de remplacement depuis le : ____/____/____

Nom et adresse de l'organisme qui vous versait ces indemnités : _____

Coordonnées téléphoniques de cet organisme : ____/____/____

Fin de perception ou suspension des indemnités chômage depuis le : ____/____/____

Nom et adresse de l'organisme qui vous versait ces indemnités : _____

Coordonnées téléphoniques de cet organisme : ____/____/____

Sans activité professionnelle et ne percevant pas d'indemnités maladie, maternité, de paternité, chômage, adoption, d'accident du travail ou allocation de remplacement, depuis le : ____/____/____

Autre cas : _____

S 7138 b

Emplacement réservé

« Merci de compléter également un formulaire de déclaration de situation »

Avant même d'avoir écrit la moindre ligne, je constate avec regrets que la CAF me demande déjà de trouver et remplir un nouveau formulaire. Je poursuis ma lecture, de façon linéaire⁴⁹, par une référence juridique, puis un paragraphe explicatif qui n'éclaire pas véritablement ma compréhension du formulaire...

« Art. L. 531-1, L.531-4, L531-10 et L532-2 du code de la Sécurité sociale »

« Ce qu'il faut savoir. Dès le premier enfant, si vous souhaitez arrêter de travailler ou travailler à temps partiel pour garder vous-même votre (ou vos) enfant(s) de moins de trois ans, vous pouvez demander le complément de libre choix d'activité. Cette possibilité existe aussi en cas d'adoption. Attention, si vous avez trois enfants ou plus, vous devez choisir dans ce formulaire entre le complément de libre choix d'activité et le complément optionnel de libre choix d'activité. »

Mais je me suis véritablement découragé lorsque, quelques lignes plus loin, j'ai lu :

« Veuillez-vous reporter à la page 4 avant de compléter ces rubriques », la page 4 étant la notice du formulaire.

Cette première situation m'a alors plongé dans un véritable malaise. Heureusement, j'avais le week-end devant moi pour étudier le formulaire d'un peu plus près et solliciter l'aide de mon entourage, mais je pensais surtout à toutes les autres situations à venir où je n'aurai probablement pas plus de réponse à apporter aux usagers du Relais.

Des situations comme celles-ci se seront présentées quotidiennement, de façon croissante, durant cinq ans. Bien entendu, une fois la démarche accomplie, je me sentais prêt à accompagner une autre personne sur le même sujet (quoique les situations des personnes varient constamment, et font de l'accompagnement quelque chose de nouveau quasiment à chaque

⁴⁹ Là aussi, il m'aura fallu gagner en expérience pour parvenir à parcourir rapidement un formulaire et identifier les informations essentielles. Pour le profane que j'étais au début de cette enquête, la lecture de ces documents m'était extrêmement pénible, voire angoissante, la peur de mal remplir les formulaires et d'induire les usagers en erreur étant alors omniprésente.

fois). Mais le plus difficile, lors de mes débuts, était justement que les personnes me sollicitaient pour des démarches qui n'avaient la plupart du temps rien à voir entre elles, et qu'elles m'engageaient quotidiennement dans des situations inconnues, mais aussi un apprentissage continu.

5.1.2 Agriculteurs, sans-abris, retraités, demandeurs d'asile... ethnographie d'un public divers

Durant mes premiers jours passés sur le terrain, je fus surpris par la diversité des demandes, mais surtout des profils de personnes qui venaient à ma rencontre. Prenons par exemple les trois entretiens qui ont suivi mon premier accueil :

- Un professeur de l'enseignement supérieur, d'origine portugaise, m'a été orienté par l'Office du tourisme pour que je l'aide à comprendre comment obtenir des contrats d'eau, d'électricité et de télécommunication suite à son emménagement dans le Clunisois.
- Un jeune couple venu d'une grande agglomération pour s'installer sur le territoire, en recherche d'un mode de garde pour leur jeune enfant.
- Un immigré en situation irrégulière, souhaitant que je l'aide à convertir son permis de conduire algérien en permis français.

Cette diversité de profils, difficile à appréhender pour moi initialement, ne cessera de se confirmer au fil des années, comme en témoignent ces quelques portraits que j'ai rédigés au cours des semaines, suite à mes rencontres avec les usagers du RSP :

Fabrice a une quarantaine d'années, et habite à Vozolles⁵⁰, chez sa mère. Il y est retourné vivre suite à son divorce, qui a été pour lui très douloureux et l'a conduit dans de multiples problèmes : perte d'emploi, alcoolisme, endettement... sa famille a décidé de le recueillir pour le protéger et tenter de mettre fin à cette dégradation. Fabrice n'a donc plus à assumer les coûts d'un logement, et il aide régulièrement son frère qui tient une boulangerie. La situation de Fabrice reste cependant compliquée. Sa relation à l'alcool connaît des hauts et des bas, ce qui entrave fortement son retour à l'emploi, mais n'explique pas tout. Fabrice a

⁵⁰ Par souci de confidentialité vis-à-vis des personnes citées dans cette thèse, les noms et les lieux sont fictifs.

également des problèmes pour lire, et même comprendre certaines choses qui lui sont dites oralement, ce qui a aussi généré plusieurs conflits avec ses employeurs.

Célia, 36 ans, est une jeune Hongroise venue travailler en France. Elle travaille depuis maintenant plusieurs années au sein d'un abattoir de volaille situé dans un village à une vingtaine de kilomètres de Cluny. Je l'avais déjà croisée à plusieurs reprises lors de ma permanence aux Restos du cœur, avant qu'elle ne trouve son emploi via une agence de travail temporaire. Elle dispose désormais d'un contrat au sein de l'abattoir, où elle travaille à plein temps. Mais Célia n'est pas encore suffisamment à l'aise avec le français pour accomplir ses démarches administratives sans aide. Je la vois donc régulièrement, en début de soirée avant que le RSP ne ferme, pour l'accompagner dans différentes formalités, liées à ses allocations, sa protection sociale et celle de son fils, mais aussi pour d'autres proches. Son concubin par exemple, d'origine albanaise, ne dispose pas encore de l'autorisation de travailler et a besoin d'un soutien important.

Bernard est agriculteur. Son exploitation est située dans un village, à proximité de Cluny, mais à l'extérieur de la Communauté de Communes. Il a entendu parler de la nouvelle « prime d'activité » et a souhaité vérifier son éligibilité. Mais il n'est pas très à l'aise avec internet et encore moins avec les procédures administratives. Cela d'autant plus que les revenus agricoles ne sont véritablement connus comptablement qu'avec deux années de décalage. D'autres agriculteurs sollicitent comme lui le RSP, pour différents motifs : Denis par exemple, est en reconversion professionnelle après avoir déposé le bilan de son exploitation. Sébastien recherche un emploi pouvant lui assurer un complément de revenu compte tenu du prix où il est contraint de vendre son lait de chèvre. Jacqueline continue de travailler sur son exploitation, bien qu'en retraite, pour aider son fils qui a repris son activité mais ne parvient pas à en vivre.

Yvette est une retraitée que j'ai rencontrée aux Restos du cœur, mais en tant que bénévole. A la différence des usagers habituels, elle n'a aucun problème financier et semble bien intégrée socialement. Pour autant, elle a tout de même sollicité mes services pour remplir sa déclaration d'impôts. En effet, c'était le mari de Yvette qui faisait cette démarche jusqu'à son décès, il y a quelques mois.

Philippe habite à quelques maisons de la mienne, dans un petit village du Clunisois. Je l'avais déjà croisé plusieurs fois dans mon service, mais c'est en sortant un soir mes poubelles que je me suis retrouvé à boire l'apéritif chez lui, ou plutôt chez la personne qui l'héberge.

Après sa séparation, Philippe a trouvé refuge dans cette vieille maison que lui prête une connaissance. L'hiver y a été rude, puisqu'il n'y a pas d'électricité et que l'eau lui a été coupée suite à des impayés. Mais Philippe se débrouille. Il est ami avec le cantonnier du village qui, secrètement, lui a rouvert le débit d'eau pour qu'il puisse avoir au moins de quoi boire et se laver. Pour la lumière, Philippe m'expose le système ingénieux qu'il a monté pour s'éclairer, à partir d'un vieux moteur de voiture, d'un bidon et d'une ampoule. Mais la grande angoisse de Philippe ne concerne pas ces problèmes matériels. Son véritable souci se porte plutôt sur le droit de visite dont il dispose pour accueillir ses enfants, actuellement étudié par l'assistante sociale du tribunal pour enfants.

Robert, 61 ans, se définit comme « travailleur pauvre ». Bientôt à la retraite, il effectue quelques heures par semaine de transport scolaire pour des enfants en situation de handicap. Pas suffisamment, cependant, pour en vivre véritablement. C'est pourquoi la CAF lui verse chaque mois un complément de revenus via le « RSA activité⁵¹ ». Difficile à son âge de rompre un CDI, même si celui-ci lui ne rapporte que peu d'heures de travail et de revenus. Difficile également de trouver un autre emploi que celui-ci, compte tenu des horaires atypiques du transport scolaire. Mais cette activité rythme les journées de Robert, en attendant la retraite. Chaque semaine, il passe au bureau pour que je lui remplisse et numérise ses fiches de frais, à destination de son employeur.

Lucie est une jeune femme d'une vingtaine d'années, dont le handicap psychique est reconnu à hauteur de 80%. Je l'ai rencontrée lors de mes premières permanences, dans un village de la Communauté de Communes. Elle y avait été orientée par la secrétaire de mairie avec laquelle elle discute souvent. Lucie cherche un travail, pas forcément pour gagner de l'argent puisque son allocation AAH lui suffit pour vivre chez sa mère adoptive, mais plutôt occuper son temps. Le démon principal de Lucie, c'est l'ennui. Elle affirme qu'elle est capable de travailler en « milieu ordinaire », mais son expérience en ESAT n'a pas été concluante. Par moment, Lucie a des excès d'anxiété et de colère. Elle s'est plusieurs fois frappé la tête et tiré les cheveux lors de nos entretiens, lorsqu'on évoquait ensemble certains sujets qui l'angoissent. Pour autant, sa mère aimerait lui trouver une nouvelle place dans un ESAT où l'activité correspondrait mieux à Lucie, comme par exemple l'horticulture. Dans l'attente, elle lui cherche des occupations pour son épanouissement personnel.

⁵¹ Devenu « Prime d'activité », le premier janvier 2016.

Olivia est mère d'un jeune adulte, Kévin, âgé d'une vingtaine d'années. Elle travaille et habite dans un domaine agricole avec son fils, dont elle ne sait plus que faire. Kévin, lui, semble complètement coupé du monde extérieur : il vit la nuit et dort le jour, passe l'essentiel de son temps sur internet et des jeux vidéo. Il n'a pas vraiment d'ami, sort très peu, et ne se projette sur aucun avenir professionnel réaliste. Elle me dit ne plus parvenir à dialoguer avec lui sans tension, et le supporte de moins en moins. Pour elle, il faudrait que les rendez-vous avec l'assistante sociale puissent être « obligatoires », ou alors qu'on puisse l'orienter dans une institution qui pourrait lui imposer les contraintes qu'elle ne parvient plus, quant à elle, à exercer sur lui.

Ludovic est un jeune entrepreneur venu de Paris pour vivre à la campagne. Il dispose d'une formation en « intelligence économique et en communication stratégique », et souhaite pouvoir mettre à disposition ses compétences à des producteurs et des artisans locaux. Il est très au clair sur son idée : construire une vitrine numérique pour promouvoir les produits et services du territoire et le rendre ainsi attractif. Néanmoins, il faudra un certain temps avant que ce projet soit rentable, et durant ce temps, Ludovic compte sur ses indemnités chômage.

Jacques est un ancien chercheur de physique du CNRS. Il est à la rue depuis vingt ans. Il a trouvé sur Cluny une dame qui l'héberge, et il passe de temps en temps au Relais pour utiliser la borne CAF. Aujourd'hui, il est venu pour photocopier des pages de Wikipédia sur le Thorium. Il me dit qu'il travaillait auparavant sur une recherche importante, qui aurait pu sauver des vies, mais qu'il n'a pu aller au bout de ses travaux, faute de financement. Lorsqu'il me visite, nous parlons toujours de mes propres travaux de chercheur, sur lesquels il semble apprécier échanger. Ses relations avec l'assistante sociale sont compliquées, et il dit préférer encore se débrouiller seul que de se « friter avec des incompetentes ».

Ces personnes ont des profils très différents. Certains sont profondément exclus de la société, ne disposant par exemple pas d'un logement ou même d'un revenu minimum. D'autres y sont plutôt intégrés, dans le sens où ils disposent d'une activité professionnelle ou d'un réseau familial. Pour autant, on perçoit toujours une fragilité qui pourrait à terme les faire basculer dans une situation d'exclusion plus ou moins durable. Fabrice dispose d'un soutien familial mais reste fragile du fait de son addiction et de ses dettes. Célia travaille mais ne parvient pas à stabiliser sa situation administrative. Les revenus agricoles de Bernard sont faibles et il lui est difficile de les améliorer en recourant aux services de l'administration numérique. Leur situation diffère par exemple de celle de Philippe, dont les ruptures sont multiples, mais on

identifie aussi le continuum qu'il peut y avoir entre ces différentes situations, et comment l'une pourrait être l'avenir d'une autre.

Pour rendre compte de ce *continuum* de fragilités que l'on retrouve dans ces différents portraits, certains auteurs préfèrent raisonner en termes de vulnérabilité, plutôt que d'exclusion. Cela pour « rendre compte des phénomènes de fragilisation et de mise à la marge de certains individus et ainsi comprendre les formes d'intervention qu'ils appellent » (Soulet, 2005 : emp. 14).

Raisonner en termes de vulnérabilité plutôt qu'en termes d'exclusion, c'est aussi « souligner le lien intrinsèque qui unit un mode d'organisation et de représentation des rapports sociaux et les déficits qu'il génère. La vulnérabilité est un concept sans contraire, marquant le fait que l'on ne pense plus dès lors en termes de fractures entre eux et nous, mais davantage en termes de potentialité commune à chacun, mais inégalement répartie, d'être atteint du fait même de la logique intrinsèque de déploiement de ce type de rapports sociaux (...) Autrement dit, parler de vulnérabilité en soi n'a pas de sens dans la mesure où des individus singuliers sont vulnérables dans certaines conditions (variables et inégalement distribuées selon les individus) et dans celles-ci seulement ». (*Ibid.* : emp. 53)

Ces brèves descriptions nous montrent également que le Relais Services Publics est un service « social » pas tout à fait comme les autres, en cela qu'il est relativement *ouvert, voire indéterminé*, dans ses missions et vis-à-vis des publics qui le sollicitent. Dans sa file d'attente, un sans-abri peut y croiser une riche personne âgée ; un demandeur d'emploi de longue durée peut y rencontrer un jeune « néo-rural » plein d'ambitions professionnelles ; un agriculteur peut y côtoyer un demandeur d'asile... Cette diversité sociale des campagnes, dont la sociologie rurale a bien su rendre compte (Blancard et *al*, 2016 ; Hefter, 2011 ; Sencébé, 2011), était déroutante dans ma pratique professionnelle, puisqu'il fallait sans cesse se confronter à de nouveaux problèmes, à de nouvelles procédures, d'autres interlocuteurs, sans jamais tout-à-fait connaître les finalités de mes interventions... Je percevais alors toute la difficulté de devoir travailler avec un public mal défini, pour lequel je ne disposais par ailleurs d'aucune offre véritable (Ion, 2006 [1998] : p. 121), le RSP ne dispensant par exemple aucune aide financière ou matérielle.

Pourtant, je comprendrai plus tard que c'est probablement cette diversité, due assurément au flou qui entoure le rôle et les missions du Relais, qui lui donne une part de son utilité. En effet, les habitants ne percevant pas toujours les finalités de ce service, hormis l'établissement de

liens avec d'autres services publics, bon nombre d'entre eux le sollicitent spontanément sur des problèmes pour lesquels ils ne trouvent pas d'interlocuteur. **Si j'y avais d'abord vu un problème d'illisibilité organisationnelle, je perçus par la suite toute la part d'appropriation que recouvrent en réalité ces demandes, formulées par des personnes qui de fait, n'avaient personne d'autre à qui les adresser.** A l'image des usagers des techniques, dont Madeleine Akrich a su rendre compte des capacités de détournement pour répondre à leurs besoins (Akrich, 1998 [2006] : pp. 255-260), des usagers du Relais Services Publics cherchaient régulièrement à me mobiliser sur des sujets qui débordaient, plus ou moins fortement, mes missions.

Ma deuxième source d'étonnement concernait la complexité des démarches qu'avaient à accomplir les personnes que je rencontrais. Si je m'étais engagé sur ce terrain professionnellement, c'est aussi parce que mes présupposés me poussaient à croire que les démarches sur lesquelles j'aurais à accompagner les habitants ne seraient pas très compliquées. Si elles pouvaient l'être légitimement pour des personnes fragilisées, elles ne devaient, dans mon esprit, ne pas poser problème au jeune diplômé de Master que j'étais. Sur ce point, la réalité de ces démarches m'infligea assez vite une petite leçon d'humilité. Je peux facilement admettre aujourd'hui que face à certaines situations, si je n'avais pas été mandaté professionnellement pour y répondre, je me serais très rapidement découragé. **Ce découragement est d'ailleurs très probablement la véritable constante que j'ai pu observer durant mes cinq années de pratique. Dans les situations que j'ai pu rencontrer, s'entremêlent et se cumulent souvent différents problèmes (administratifs, financiers, sanitaires, relationnels, familiaux...) qu'il peut être difficile d'affronter simultanément. Pour certains usagers, il est même dur de trouver l'énergie nécessaire pour s'engager dans une démarche tout en sachant qu'elle ne règlera pas l'ensemble de leur situation.** Thierry Torche, dans le témoignage qu'il a livré à Pascale Pichon au sujet de son expérience d'ancien SDF, raconte qu'il avait beaucoup moins d'inquiétudes lorsqu'il n'avait pas de revenu et qu'il devait faire la manche, que lorsqu'à sa sortie de la rue, il dut chercher de l'argent auprès d'une administration ou d'un employeur (Pichon, Torche, 2011 : p. 62). Face à ce découragement, certains usagers se laissent sombrer progressivement dans des situations de pauvreté et perdent même toute capacité de mobilisation.

Dans cette enquête, j'ai appris à voir à la fois la complexité qui se cache derrière les démarches que l'on croit les plus simples, mais aussi, paradoxalement, la simplicité qui se cache derrière des démarches que l'on imagine *a priori* complexes et que l'on n'investit pas, souvent par

méconnaissance, désintérêt, ou manque de temps. En d'autres termes, s'il est parfois vrai que des démarches sont inaccessibles au public, ce sont parfois les représentations que l'on se fait de ces démarches qui empêchent leur accomplissement.

La situation que je propose de décrire ci-dessous vise à illustrer cette complexité administrative, face à laquelle on peut rapidement se décourager, d'autant plus lorsque l'on est en situation de vulnérabilité.

Mille interactions pour un coup de tampon

Shadia est une des premières personnes à avoir sollicité mes services. Elle est en irrégularité administrative depuis son arrivée en France, mais a bon espoir d'obtenir un visa « vie privée et familiale » avec le droit de travailler, du fait de la nationalité européenne de son fils, né en Italie. Elle a par ailleurs plusieurs employeurs qui se sont engagés à l'embaucher dès sa régularisation, et elle conserve minutieusement dans un classeur tous les documents que peuvent lui réclamer la Préfecture.

Pour l'une de ses démarches, il lui est demandé de traduire des documents italiens en français. Cette traduction doit bien entendu être réalisée par un traducteur assermenté, ce qui n'est déjà pas si facile à trouver. Après quelques recherches sur internet, je trouve une information mentionnant l'existence d'une liste officielle, sans toutefois savoir où la trouver. Je finirai ensuite par trouver un annuaire en ligne où, grâce à un moteur de recherche, il est facile de trouver un traducteur compétent selon les langues recherchées. Les différents appels que je passe me donnent des fourchettes de prix très variées, et parfois élevées, jusqu'à ce que je joigne un ancien fonctionnaire à la retraite, nous proposant la gratuité pour ce service. En quelques jours, l'opération est réalisée et expédiée en Préfecture. Pourtant, quelques temps après :

- *Shadia : « Ecoute Boris, à la Préfecture ils m'ont dit que la traduction elle est pas bonne.*
- *Boris : Comment ça ? C'est pas possible... j'ai trouvé le numéro sur le site officiel des traducteurs...*
- *Shadia : La dame, elle m'a dit qu'il n'y avait pas le tampon.*
- *Boris : Le tampon ? Quel tampon ?*
- *Shadia : Le tampon, je sais pas... le tampon des traducteurs...*
- *Boris : Le tampon des traducteurs ?! Mais... Bon attends je vais appeler le traducteur pour lui dire ».*

Je me rapproche de la fenêtre avec mon téléphone pour capter du réseau, et compose le numéro du traducteur :

- *Traducteur : « Oui allô ?*
- *Boris : Bonjour, c'est Boris Chevrot, le médiateur qui vous avait contacté pour la traduction de Mme Ralia.*
- *Traducteur : Oui, bonjour.*
- *Boris : Ecoutez, je suis avec elle là... la Préfecture vient de lui dire que le document que vous avez traduit n'est pas valable... apparemment il manquerait un coup de tampon.*
- *Traducteur : Un coup de tampon ? Mais quel tampon ?*
- *Boris : Ben, écoutez, je ne sais pas bien moi...*
- *Traducteur : Mais je n'ai jamais eu à tamponner mes traductions, je ne comprends pas... vous les avez contactés ?*
- *Boris : Non, je vous ai appelé directement.*
- *Traducteur : Rappelez-les, il doit y avoir une incompréhension quelque part.*
- *Boris : Bien, d'accord, je les appelle et je vous tiens au courant.*
- *Traducteur : Entendu, mais normalement, il ne doit pas y avoir de problème.*
- *Boris : D'accord, je vous rappelle, merci ».*

J'appelle la Préfecture. Le message du standard, dicté avec application, accueille mon appel :

« Bienvenue à la Préfecture de Saône-et-Loire. Pour tout renseignement concernant les démarches administratives, vous pouvez consulter le site internet de la Préfecture <http://www.saone-et-loire.gouv.fr/>. La Préfecture s'engage pour la qualité de l'accueil du public. Retrouvez nos engagements sur le site internet à la rubrique « qualipref ». Cet appel peut être enregistré à des fins de contrôle qualité ou de formation. Pour connaître les horaires ou les coordonnées de la Préfecture, tapez 1. Pour des renseignements concernant les cartes grises, tapez 2. Pour des démarches liées au permis de conduire, tapez 3. Pour des informations relatives au droit au séjour des étrangers, tapez 4. Pour tout autre renseignement, tapez 9. Pour réécouter ces informations, tapez le 0 ».

J'appuie sur la touche n°4.

Standard : « Préfecture de Saône-et-Loire bonjour.

Boris : Bonjour Madame, Boris CHEVROT, je suis médiateur, je travaille pour une communauté de communes et j'accompagne les personnes dans leurs démarches. Je suis actuellement avec une personne qui a fait traduire des documents par un traducteur que nous

avons trouvé sur le répertoire en ligne des traducteurs assermentés, et il lui a été dit que ce document n'est pas valable, parce qu'il manquerait un tampon.

Standard : D'accord, et... ?

Boris : Et le problème, c'est que j'ai appelé le traducteur et qu'apparemment, il n'a jamais eu à mettre de tampon sur ses traductions.

Standard : Je vous passe le service expert.

Boris : Merci ».

La musique du standard se remet en route.

Service expert : « Allô ?

Boris : Bonjour Madame, Boris CHEVROT, je suis médiateur, je travaille pour une communauté de communes et j'accompagne les personnes dans leurs démarches. Est-ce qu'on vous a expliqué l'objet de mon appel ?⁵²

Service Expert : Non, je vous écoute.

Boris : D'accord, donc je suis médiateur et je suis actuellement avec une personne qui a fait traduire des documents par un traducteur que nous avons trouvé sur le répertoire en ligne des traducteurs assermentés, et il lui a été dit que ce document n'est pas valable, parce qu'il manquerait un tampon.

Service expert : Vous n'êtes pas au bon service. Je vais vous repasser le standard et vous demanderez le « service expertise de la Cour d'appel ».

Quelques minutes plus tard, après une nouvelle exposition du problème :

Service expertise : Alors là, vous me posez une colle... Ecoutez, je vais prendre vos coordonnées et vous rappeler ».

Journal de terrain, 23 octobre 2012

Cette situation, volontairement choisie pour son aspect kafkaïen, a bien sûr quelque chose de singulier. L'objet de la demande est spécifique ; il est rapporté par quelqu'un qui n'était pas dans l'interaction initiale, et il n'est par conséquent pas surprenant que les personnes représentant « l'administration » ne puissent répondre directement à toutes les questions posées. Pour autant, bon nombre des situations que j'ai pu vivre avaient comme un « air de famille » : une demande formulée spontanément par un usager, avec ses propres mots ; des documents ou

⁵² Notons au passage que cette obligation dans laquelle on se retrouve souvent de répéter à plusieurs reprises, à différents interlocuteurs, le problème auquel on est confronté, fait partie des éléments décourageants souvent évoqués par les habitants et les professionnels rencontrés.

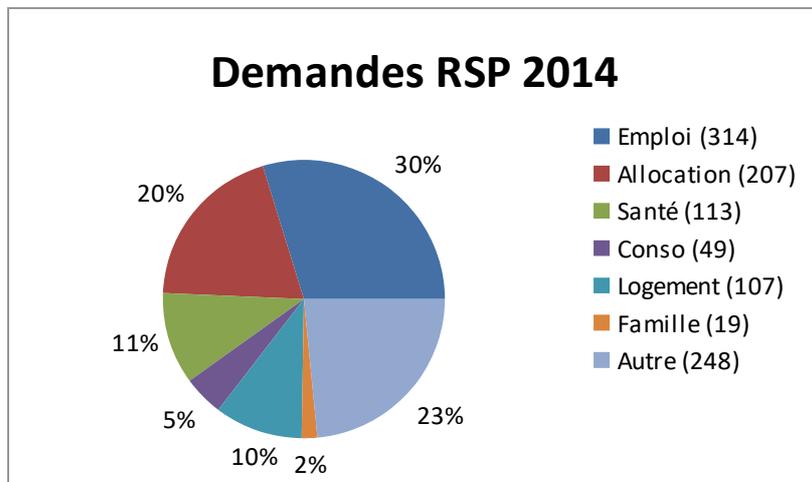
des informations manquantes, un contact pas toujours facile à établir avec une administration, *via* un courrier ou une plateforme téléphonique ; le langage technique des professionnels qu'il faut décrypter, les éléments décisifs que l'on découvre au fur et à mesure de l'intervention et qui en changent le cours, la pédagogie dont il faut faire preuve avec les usagers... Bref, je découvrais progressivement toute la complexité que recouvraient ces médiations quotidiennes. Cela n'était pas forcément rassurant pour le praticien que je m'efforçais d'être, mais cependant intéressant du point de vue de la recherche. Je comprenais, au fur et à mesure des interactions que j'avais avec les habitants, les professionnels et les institutions, tout l'enjeu qu'il y avait à repenser la relation administrative de proximité, et que cette relation ne se limitait absolument pas à remplir correctement une série de formulaires... Il s'agissait plutôt de comprendre comment rencontrer ces usagers, parfois disparus des fichiers administratifs ; savoir comment redonner du sens à des situations qui en sont en apparence dépourvues, remobiliser des personnes pour qu'elles reprennent soin d'elles, réenchanter une intervention sociale locale qui semble parfois désabusée... Mais avant de revenir sur ces différents points, il me semble important d'entrer un peu plus dans le détail des demandes auxquelles j'ai pu être confronté ces six dernières années, et comment celles-ci ont pu nourrir mes réflexions.

5.1.3 « La paperasse, c'est pas mon truc ! » : les demandes du quotidien

Les sollicitations les plus fréquentes faites auprès du Relais Services Publics concernent la plupart du temps les grands domaines pour lesquels il est conventionné : l'emploi, les allocations et la santé. Chaque domaine recouvre cependant une multitude de besoins : la rédaction d'un CV ou d'une lettre de motivation, une demande de Revenu de Solidarité Active (RSA) ou de Couverture Maladie Universelle (CMU). Les principales demandes pour lesquelles le médiateur peut être sollicité sont les suivantes :

Domaine	Demandes	Réponse apportée	Partenaire concerné
Emploi	Recherche d'offres d'emploi. Création d'un CV, d'une lettre de motivation	Aide à la recherche et à la candidature (navigation, rédaction, envoi...)	Pôle emploi
	Actualisation mensuelle	Aide à la navigation	Pôle emploi

Allocations	Compréhension d'un courrier Demande /Actualisation RSA	Informations Aide à la simulation Aide au remplissage	CAF/MSA
Santé	Demande CMU/ACS	Aide à la simulation Aide au remplissage	CPAM/MSA
Logement	Conflit bailleur Impayés loyers	Appel par RSP	Agence Départementale pour le logement
Consommation	Impayés	Appel par RSP Mise en place d'un échéancier	UFC Que Choisir ?
Famille	Conflits	Entretien, orientation	Planning familial



On observe d'abord que les demandes liées à l'emploi (rédaction de CV ou lettre de motivation, inscription à Pôle-emploi, consultation des offres d'emploi...) sont majoritaires. Viennent ensuite les demandes liées aux allocations (simulation de droits, demande d'allocation, compréhension d'un courrier, etc.), à la santé (demande de CMU, d'attestation de paiement d'indemnités journalières, demande de carte Vitale...), et au logement (recherche de logement, droit du locataire, démarches liées à un déménagement...) Plus épisodiquement, les habitants sollicitent également le service pour des démarches liées à la consommation (problèmes de

paiement pour des factures énergétiques, obtention ou résiliation d'un contrat de téléphone mobile, etc.) ou à la famille (divorce, problème relationnel avec un enfant...). Dans la catégorie « autres », on compte de nombreuses demandes qui n'avaient pas été prévues lors des signatures de conventions avec les partenaires : informations sur la retraite, aide à la déclaration d'impôts, compréhension de factures énergétiques, etc.

Lorsqu'on analyse les différents objets pour lesquels j'ai pu être sollicité au Relais Services Publics, on constate d'ailleurs que la part des demandes pour lesquelles je ne dispose d'aucun mandat est majeure. Il est aussi intéressant de noter que la très grande majorité de ces demandes ne réclame pas véritablement de compétences techniques, ou une connaissance fine du fonctionnement des administrations sociales. Les personnes se déplacent spontanément vers le service pour s'assurer qu'elles ont bien compris le sens d'un courrier qui leur a été adressé, éditer une attestation de droit, ou s'assurer qu'un paiement a bien été effectué. Les guichets de la CAF sont par exemple remplis de personnes dont le seul but est de se rassurer vis-à-vis d'une administration en laquelle ils ont perdu confiance (Dubois, 1999). J'ai pu en effet observer quotidiennement cette méfiance administrative dans mon service :

Mme Milano entre dans le bureau, l'air un peu affolé :

- *Mme Milano : « Boris, je suis trop dans la merde, ils ont oublié de compter Axel, je ne sais pas depuis combien de temps ! Regardez ! ».*

Elle me tend un papier imprimé depuis son espace personnel CAF, suite à sa dernière déclaration RSA.

- *Boris : « Faites voir... oui effectivement, il n'y a que deux enfants à charge... Attendez on va aller voir sur votre espace personnel (...) Non, a priori, regardez, les trois enfants sont bien comptés, notamment Axel, vous voyez il est là.*
- *Mme Milano : Mais j'ai trois enfants à charge !*
- *Boris : Ok, on va appeler la CAF pour qu'ils nous expliquent pourquoi les trois ne se pas comptés.*
- (...)
- *CAF : Tout est normal, on ne compte pas Guillaume puisqu'il a plus de 20 ans. Il est inscrit au dossier mais pas considéré comme étant à charge.*
- *Boris : Très bien, merci pour votre confirmation. Bonne fin de journée ».*

Je raccroche, pensant l'affaire réglée, mais je vois bien que Mme Milano est dubitative.

- *Mme Milano : « Non, mais je suis sûre qu'il y a un problème là, pourquoi le petit il est pas noté sur le papier ?*
- *Boris : Ecoutez... je sais pas trop là, elle nous a quand même dit que tout était bon à l'instant.*
- *Mme Milano : Oui, mais on lui a pas posé cette question là !*

Nous rappelons la CAF

- *CAF (agent 2) : « Tout est en ordre, Axel est bien pris en compte même s'il n'apparaît pas dans la déclaration, car il y a eu un changement de situation récent, mais le dossier est bien en cours de traitement.*
- *Boris : D'accord, donc il n'y aura pas de problème, vous avez bien tous les éléments ?*
- *CAF (agent 2) : Tout à fait, vous pouvez rassurer madame.*
- *Boris : Parfait, merci. Au revoir (je raccroche). C'est tout bon Mme Milano ?*
- *Mme Milano : Oui oui, par contre s'il vous plaît, est-ce qu'on peut juste appeler Mme Tisseron⁵³ ? C'est avec elle qu'on a fait la déclaration et je voudrais bien qu'elle me confirme que c'est bon pour elle aussi vous comprenez...*

Journal de terrain, 13 novembre 2012

Ce cas illustre bien la méfiance que peuvent avoir certains usagers, et leur besoin d'avoir plusieurs confirmations pour se prémunir d'une éventuelle erreur administrative, pouvant notamment générer un trop perçu ou l'abaissement injustifié d'un paiement, qui sont les erreurs les plus pénalisantes pour les usagers, notamment les plus vulnérables. Un trop perçu ou un abaissement de droit peut rapidement les plonger dans une spirale infernale d'endettement et de découragement. On voit aussi que ce type de demande peut être très chronophage pour les intervenants sociaux, bien que la plupart du temps, le médiateur peut s'appuyer sur les différents espaces personnels de l'utilisateur mis en ligne sur les sites internet des administrations, où toutes les informations importantes du dossier sont disponibles.

Bien sûr, ce mode d'accès à l'information n'est pas sans poser problème pour certaines personnes. Régulièrement, les usagers oublient soit leur identifiant, soit leur code personnel, soit les deux ! La tâche ne leur est pas facilitée puisque pour chaque administration, les codes

⁵³ La conseillère emploi du service emploi de la Communauté de Communes

sont différents, et qu'ils ne sont pas délivrés de la même manière. Certaines administrations les fournissent par courrier séparé, d'autres délivrent une petite carte, d'autres proposent de l'envoyer par SMS ou par e-mail, etc. Ce manque d'harmonisation a pour conséquence de perdre parfois les usagers, et d'entraver leurs démarches. Il n'est d'ailleurs pas rare que des personnes fassent un aller-retour chez elles durant le temps d'un rendez-vous, pour récupérer un code ou un document, indispensable pour accéder à leur dossier. Ces ajustements sont possibles du fait de la proximité du service et de sa souplesse, mais ils ne peuvent évidemment s'envisager dans tous les services sociaux. Cela est notamment le cas lorsque les habitants se déplacent jusqu'à Mâcon pour comprendre un simple courrier, ou poser une question, sans toujours apporter les documents nécessaires. Les Relais Services Publics ont justement été créés pour pallier les limites des modes de communication à distance utilisés par les administrations dans leurs relations aux usagers. C'est le cas notamment des courriers, des plateformes téléphoniques et des démarches dématérialisées. Notons d'ailleurs qu'il est de plus en plus difficile de trouver les numéros de téléphone des administrations, ce qui peut motiver une forme de découragement chez certains usagers.

Un cas fréquent de dysfonctionnement, souvent évoqué dans la littérature comme dans les discours des acteurs sociaux, reste probablement la visite physique que l'utilisateur rend à l'administration à la suite d'un courrier reçu. Ce cas est typique, car il fait partie des principales causes d'encombrement des guichets. Alors même que le courrier est destiné à éviter le contact physique pour informer l'utilisateur à distance, il suscite des déplacements et des demandes de contact pour certaines personnes, souhaitant être rassurées sur leur bonne compréhension de l'information.

L'autre mode de communication à distance très utilisé par les usagers est le téléphone. Eventuellement, si la personne ne parvient pas à comprendre sa situation, elle peut alors contacter la plateforme téléphonique des administrations concernées à partir d'un numéro unique. Un agent ayant accès au dossier de l'utilisateur peut alors répondre à ses questions, avec un apport technique et la possibilité de donner des informations auxquelles ni le médiateur ni l'utilisateur n'ont accès. A en croire les discours des usagers rencontrés quotidiennement, ce mode de contact avec les plateformes est probablement le plus redouté, et celui faisant l'objet des plus nombreuses critiques de leur part.

Ces critiques se fondent d'abord sur la complexité, réelle ou supposée, du fonctionnement des standards téléphoniques, qui sont l'objet de toutes les caricatures de leur part. Les

professionnels et les usagers rencontrés dans le cadre de mon activité leur reprochent globalement un manque d'humanité, des indications automatisées pas toujours compréhensibles, des interlocuteurs impersonnels et pressés, des informations parfois contradictoires entre elles et dont ils doutent de la fiabilité, ou encore des plages d'ouverture restreintes. Ce genre de reproches faits par les usagers comme par les acteurs sociaux peut s'entendre. J'ai moi-même parfois des difficultés à comprendre comment accéder au bon interlocuteur, et il m'arrive encore d'être « trimballé » (comme disent les usagers), d'un contact à un autre, avant d'obtenir la bonne information. Je me souviens qu'au début de mon immersion, lorsque je n'étais pas encore habitué au fonctionnement des plateformes, ces difficultés étaient fréquentes :

Un appel à Pôle emploi

« Cet appel vous sera décompté de votre forfait en fonction du nombre de minutes sur le service. Pour plus d'informations, contactez gratuitement le 3008. Vous pourrez lors de votre prochain appel appuyer sur la touche # pour ne pas écouter ce message ».

Bip [début de la musique].

*« Bonjour, Pôle emploi à votre service. Le 3949 est le numéro unique des demandeurs d'emploi et des actifs. Au cours de votre navigation téléphonique, vous pouvez utiliser la touche * pour interrompre les messages. Pour accéder à nos services, appuyez sur la touche **

Merci. Composez maintenant les deux chiffres de votre département. Attention pour les doms /

71

Vous avez choisi le département de la Saône-et-Loire. Tapez 1 pour Confirmer, tapez 2 pour modifier.

1

Si vous connaissez déjà le numéro du service souhaité, vous pouvez le taper dès maintenant. Pour actualiser votre situation mensuelle tapez 1. Si vous souhaitez vous inscrire ou vous réinscrire, modifier un rendez-vous, ou connaître les démarches à suivre suite à la réception

*d'un courrier d'avertissement ou de décision de radiation, tapez 2. Pour signaler un changement de situation ou obtenir une attestation, tapez 3. Vous souhaitez obtenir des informations sur vos droits à l'indemnisation, des conseils sur votre recherche d'emploi tapez 4, pour toute information sur les tarifs, tapez 5. Pour réécouter le sommaire, tapez *.*

2

*Vous avez déjà été inscrit, composez les 7 chiffres de votre identifiant. Sinon, appuyez sur la touche *.*

1234567

Votre temps d'attente estimé, est supérieur à 5min. Nous vous proposons de rappeler dans un délai de 2h. Si vous souhaitez être rappelé tapez 1, sinon tapez 2.

2

Merci de patienter, un conseiller va vous répondre.

[la musique se remet en route]

Retrouvez 24h/24 les services en ligne notre site internet [www. Pôle-emploi.fr](http://www.Pôle-emploi.fr) votre temps d'attente estimé est supérieur à 5 min. Merci de patienter, un conseiller va vous répondre.

[La musique se met en route]

...

Retrouvez 24h/24 les services en ligne notre site internet [www. Pôle-emploi.fr](http://www.Pôle-emploi.fr)

...

Merci de patienter, un conseiller va vous répondre.

...

Merci de patienter, un conseiller va vous répondre.

Dans l'exemple ci-dessus, dès les premières secondes de communication, l'utilisateur peut se retrouver déstabilisé par l'indication que le coût de l'appel lui sera décompté, alors même qu'il

peut penser devoir attendre un bon moment avant de pouvoir échanger avec un interlocuteur. Les informations sont présentées assez rapidement, dans un langage administratif, technique, qui n'est pas forcément audible par tous : « actualisation, radiation, droit à l'indemnisation... » L'exercice demande une réactivité et une synchronisation à laquelle tout le monde n'est pas forcément habitué. Une fois en situation d'échange, la personne doit également être en mesure d'exprimer son problème, elle doit avoir en sa possession différentes informations pour se faire identifier (identifiant, code personnel...) et pouvoir faire traiter sa demande. J'ai pu observer que parfois, les réponses apportées par les téléconseillers n'étaient effectivement pas toujours précises, et que leur temps est bien compté. Il est connu que, pour des raisons d'évaluation, les téléconseillers sont chronométrés et notés en fonction notamment de leurs temps de traitement des demandes. Même si certains professionnels contournent ces obligations (Lavitry, Rémi, 2017), elles n'en restent pas moins contraignantes et structurantes dans la relation administrative. Or, les usagers ne viennent pas uniquement chercher une information technique auprès des administrations ; ils cherchent aussi souvent une écoute, un lieu d'expression et une considération de leur souffrance (Dubois, 1999 : p. 3).

Des usagers manquent parfois de méthode pour recueillir et retenir les informations qui leur sont apportées. Pris dans l'interaction, ils ne prennent pas forcément de notes, ne font pas toujours répéter le conseiller lorsqu'ils ne l'ont pas compris, ou oublient de lui poser certaines questions. Parfois, ils manquent aussi d'organisation et de patience, ce qui peut donner lieu à des échanges tendus, d'autant plus lorsque certains usagers prennent pour cible les téléconseillers derrière lesquels ils voient l'administration qui leur pose problème. Les raisons du découragement des usagers face à ces modalités de communication peuvent en cela être compréhensibles et il s'agira de voir comment y pallier dans cette recherche.

Pour autant, bien qu'ayant observé les limites d'un tel système, je nuancerai les critiques récurrentes qui lui sont faites par les usagers au regard des très nombreux échanges que j'ai pu avoir durant cinq ans avec des téléconseillers. Dans une très large majorité de situations, les téléconseillers sont en mesure de répondre aux questions posées et d'assurer le service demandé. Il est vrai que dans les faits, j'ai pu constater de nombreuses fois que l'échange pouvait être plus soigné lorsque je me présentais en tant que médiateur, que lorsque je laissais les usagers appeler eux-mêmes la plateforme. Il est aussi vrai que certaines personnes préfèrent contacter les administrations en présence d'un travailleur social, en faisant de lui une sorte de « caution » pour être sûr d'être entendu (Pichon, Torche, 2011 : p. 147). Je n'alimenterai pas cependant les caricatures adressées bien souvent à ces plateformes. Dans le département où je

travaille, les temps d'attente sont la plupart du temps raisonnables (entre 2 et 5 minutes selon les plateformes, sauf encombrements ponctuels où un rappel peut être proposé) et les téléconseillers sont généralement attentifs à la qualité des échanges et à la bonne compréhension mutuelle des informations échangées. Je peux même témoigner des actes de certains téléconseillers qui, contrairement aux règles qu'ils doivent suivre en principe, m'ont rappelé ultérieurement afin de rechercher une information pouvant débloquent un dossier. D'autres m'ont même donné certaines astuces pour faciliter des situations :

« En consultant mon téléphone ce matin, j'y ai trouvé un message de Mme Aulloie laissé sur ma boîte vocale à 8h30, au sujet de la situation de Robert : « Bonjour M. Chevrot, Madame Aulloie de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. J'ai bien reçu votre message concernant M. Dupuis. Alors, il ne peut prétendre au tiers Payant. Par contre, mais cela restera entre nous, il peut demander au médecin d'attendre pour encaisser le chèque, le temps que le remboursement se fasse et cela lui évitera en quelque sorte d'avancer »

Journal de terrain, 23.10.2013

Il est sûr néanmoins qu'il faut acquérir une certaine méthode avant de pouvoir utiliser confortablement ce mode d'échanges. Après mes premiers tâtonnements professionnels, j'ai appris à préparer en amont les informations nécessaires et mes questions, à taper directement les numéros du service concerné pour interrompre les messages inutiles du serveur, demander parfois aux conseillers de reconfirmer une information, etc. Une fois ce préalable requis, il est tout à fait possible d'accéder facilement à une information fiable. Je peux également témoigner du grand nombre de téléconseillers acceptant de prolonger l'échange, parfois plusieurs dizaines de minutes, au risque d'être mal évalué professionnellement, pour trouver la bonne information et rendre le service attendu, quitte à s'engager à rappeler l'utilisateur ultérieurement.

Enfin, les usagers disposent désormais d'un accès dématérialisé à l'administration. Cette « administration numérique », que j'évoquais plus haut, est d'ailleurs au cœur de nombreux espoirs dans le processus en cours de modernisation de l'action publique. Désormais, chacun peut disposer d'un ou plusieurs « espaces personnels » en ligne, dans lequel les administrations proposent différents services : édition d'attestation, confirmation de paiement, simulation de droits, etc. En cinq ans, j'ai pu voir combien les dispositifs numériques de l'administration ont évolué, pour offrir toujours plus de possibilités. Il est désormais possible de faire certaines demandes intégralement en ligne, ou de transmettre des pièces complémentaires sans renvoyer la totalité d'un dossier par courrier, ce qui était loin d'être le cas au début de ma recherche. Il

est également possible de poser des questions à l'administration et de recevoir une réponse, sauf périodes particulières, sous quarante-huit heures.

Bien sûr, ce mode de relation dispose lui aussi de certains inconvénients. Outre les problèmes déjà évoqués, on peut aussi ajouter que certaines personnes ne disposent pas encore à ce jour du matériel nécessaire pour accéder à l'administration numérique. Quand bien même une majorité de Français ont acquis *a minima* un ordinateur, une bonne partie de la population reste encore en difficulté pour pouvoir véritablement l'utiliser. Selon le ministère de la Recherche et de l'économie numérique, 10 millions de Français, soit 15% de la population, étaient concernés en 2016 par ce que l'on nomme l'illectronisme : le manque ou l'absence de connaissances nécessaires à l'utilisation des ressources numériques. Comme la relation téléphonique, l'usage de l'administration numérique réclame un apprentissage et de la méthode. De très nombreuses fois, j'ai été bloqué dans un accompagnement parce que l'utilisateur avait oublié ses codes d'accès, où parce que ses mails sont habituellement gérés par un proche (souvent un enfant ou un conjoint) et qu'il ne savait pas y accéder. La place croissante de la numérisation génère d'ailleurs de véritables angoisses chez certaines personnes à qui l'on oblige de créer une adresse courriel, et qui peuvent de ce fait ne plus recevoir de courriers papiers dans leurs boîtes aux lettres. De même, le fonctionnement des différents sites internet n'est pas encore harmonisé et nécessite chaque fois un nouvel effort de compréhension. Enfin, certaines personnes que j'ai accompagnées vivent très mal le renvoi incessant vers les sites internet, qu'elles vivent comme un vrai manque de considération. J'ai par exemple reçu un jour un artisan qui venait de déposer le bilan de son entreprise, et qui recherchait un emploi salarié. Pour cela, il se rendait physiquement à Pôle emploi, mais se confrontait tantôt à une porte fermée, tantôt à des personnes qui l'invitaient à faire ses recherches sur Internet. Après quelques mois, il est arrivé dans ma permanence en se disant au bord du suicide, fatigué de cette sensation de « brasser du vide », de ne pas pouvoir mettre à disposition ses compétences d'artisan éprouvées durant des années. Depuis mon ordinateur, il ne fut pas compliqué de retrouver un emploi à cette personne, compétente, mobile, motivée, et pouvant de plus bénéficier d'un « contrat aidé » du fait de son âge. Son seul problème pour retrouver un travail était bien l'utilisation d'internet, où se fait désormais une grande partie des embauches.

Il n'en reste pas moins que pour le médiateur, l'administration numérique est un véritable outil d'accompagnement au niveau local. Je peux témoigner, en tant qu'acteur de terrain qui n'a pas été formé initialement à ce métier, combien Internet fut pour moi une ressource précieuse. Grâce à certains sites tels que <https://www.service-public.fr/>, ou encore <https://mes-aides.gouv.fr/>, mais

aussi toutes les interfaces numériques des administrations, j'ai pu débrouiller des centaines de situations sans expertise. C'est d'ailleurs à partir de mes succès de profane étayés par le numérique, qu'il m'est apparu que l'aide à la relation administrative pouvait souvent n'être qu'une aide à la relation numérique. C'est par ce constat notamment, que j'ai développé des hypothèses relatives à tout le potentiel de médiation que recouvre le numérique, couplé à la bonne volonté de profanes souhaitant aider informellement, mais avec engagement, les plus vulnérables.

Dans tous les cas, que ce soit à l'oral comme à l'écrit, ce sont aussi souvent les représentations que se font les usagers de l'administration, autant ou plus que l'administration elle-même, qui posent certains problèmes. Par exemple, les usagers que j'ai accompagnés pensent souvent que les administrations communiquent parfaitement entre elles, et qu'elles leur demandent inutilement des informations ou des documents dont elles disposent déjà. Les usagers peuvent alors être tentés d'envoyer un formulaire sans un justificatif demandé, et se voir retourner leur dossier entièrement, ce qui est souvent une vraie source de frustration et de découragement pour eux. De même, j'ai pu à maintes reprises entendre les usagers me dire qu'il était impossible d'avoir les administrations par téléphone, alors même que depuis mon bureau, le contact pouvait se faire en quelques minutes. De façon globale, on comprend que la relation administrative ne fait pas toujours sens, notamment pour les plus vulnérables qui en sont aussi les plus dépendants, parce qu'elle est complexe et opaque, pour reprendre la terminologie d'Alexandre Pagès (Pagès, 2005). Elle l'est pour une grande partie des usagers, mais plus encore pour les plus fragiles d'entre eux, qui ont parfois renoncé à toute sollicitation de ces structures qui leur garantissent pourtant des droits, des revenus et une protection. Pour cette partie de la population qui m'intéressait particulièrement dans cette enquête, j'ai compris assez vite que cette relation n'était pas impossible, mais devait passer par des chemins parfois tortueux.

Dans ces différentes modalités d'accès à l'administration, le médiateur que j'ai été avait d'abord pour rôle d'accompagner une mise en relation souvent rendue difficile par l'éloignement géographique et les modalités techniques de la relation. Plus encore que médiateur, c'est sans doute un rôle de traducteur qu'il m'a été demandé de jouer, au sens décrit notamment par Michel Callon. La traduction selon lui, ne se réduit pas juste à la transcription fidèle d'un langage à un autre, elle est un processus qui vise à générer des liens, des déplacements et du commun autour d'un problème spécifique nécessitant d'intéresser, d'enrôler et de mobiliser différents « actants » (Callon, 1986). Lorsqu'un habitant se présente par exemple au Relais Services

Publics avec une dette contractée à l'égard d'une administration, qu'il peut considérer comme injustifiée, le médiateur doit alors organiser un dialogue entre cet habitant et l'administration concernée afin de surmonter cette épreuve et lui redonner du sens. Comme l'indique Antoine Hennion, cette entreprise de traduction est intéressante justement parce qu'elle insiste sur les passages, le fait qu'il faut des *liens* et tout un travail pour qu'un message se diffuse (Hennion, 2013). Nous verrons justement dans cette recherche comment les dispositifs de médiation tel le Relais Services Publics peuvent jouer un rôle de « centre de traduction » (Latour, 1996 ; Callon, 2006) au sein des réseaux où les habitants et les administrations ont des difficultés à se connecter entre eux.

5.2. Quand le débordement génère du lien

Après ces premières lignes, plutôt descriptives, je propose de tirer le fil de l'analyse esquissée en suivant l'une des hypothèses principales de cette thèse, selon laquelle les multiples incitations au débordement provoquées par les usagers sont autant d'occasions de lutter contre leur isolement social. Après avoir décrit les premières situations auxquelles je me suis confronté et que j'ai tenté de recadrer, je montrerai comment j'ai pu travailler sur ma première situation d'isolement profond en suivant un habitant dans une demande qui ne relevait pas de mes missions. Sur la base de différents exemples, je montrerai ensuite en quoi les personnes isolées ne sont en réalité jamais dépourvues de liens, et qu'il y a un enjeu important pour les intervenants sociaux en milieu rural à travailler sur ces attachements invisibles des désaffiliés.

5.2.1 « Je sais que c'est pas votre rôle mais... vous pourriez pas... ? »

Durant les premiers jours passés sur mon terrain d'enquête, dans mon petit bureau de la place du marché, j'ai observé essentiellement deux choses. L'invisibilité du public d'abord, puisque je n'ai vu dans mon premier mois d'activité, en tout et pour tout, qu'une dizaine de personnes. C'est ensuite le flou de mes missions qui m'avait alors surpris, puisque les demandes des quelques habitants rencontrés touchaient à des domaines tellement variés, que je ne savais trop comment les appréhender, et encore moins y répondre. Ces demandes pouvaient aussi bien concerner une demande de prestation de la CAF, que l'ouverture d'un contrat d'eau, une garde d'enfant, ou d'autres situations bien plus improbables encore :

Mes premières demandes atypiques : -----

Quelqu'un entre précipitamment dans le bureau du RSP, le souffle court et la main sur la poitrine.

- *« C'est ici qu'on donne un coup de main ?!*
- *Boris : Euh... oui, qu'est-ce qu'il se passe ?*
- *...Je me suis fait voler toutes mes affaires et je suis cardiaque, il me faut juste 3,5€ pour m'acheter mes médicaments... le pharmacien ne veut rien entendre...*
- *Boris : 3,5€ ?*
- *Oui, c'est tout ce qu'il me faut... pour mon traitement...*
- *Boris : D'accord, d'accord, tenez...*

Il reviendra quelques minutes plus tard, en parfait état, pour discuter informellement de choses et d'autres, au point que je me demande si je ne me suis pas fait avoir avec cette histoire de traitement.

Un monsieur toque à la porte du bureau, sans y entrer. Je vais à sa rencontre.

- *Boris : « Bonjour.*
- *Bonjour, c'est le CCAS qui m'envoie. Ils peuvent rien pour moi parce que j'habite pas à Cluny...*
- *Boris : Oui, qu'est-ce que je peux faire pour vous ?*
- *Je reviens de Besançon, et j'ai plus d'essence dans ma voiture. Il faut que j'aille jusqu'à Villefranche, mais le problème, c'est que je viens de me faire avaler ma carte bancaire, je sais pas ce qu'il se passe.*
- *Boris : Ah, d'accord. Et vous pensez que vous pouvez pas aller jusqu'à Villefranche ? Vous êtes vraiment à sec ?*
- *Oui, j'ai presque plus rien, je préfère pas tenter le coup. Il me faudrait juste 10 euros et je serai sûr de rentrer chez moi. Venez voir si vous voulez...*

En allant voir le compteur, j'observe que le réservoir ne semble pas encore vide.

- *Boris : oh, votre réserve a pas l'air tout à fait entamée, Villefranche c'est à combien de kilomètres ?*
- *Bon... vous pouvez m'aider ou pas ? Sinon je vais voir ailleurs.*

Journal de terrain, août 2012

Sur ce type de situations, nous sommes typiquement sur des débordements qui peuvent faire écho à ceux identifiés par Jacques Ion dans ses travaux (Ion, 2005 [2000]). Des débordements qui poussent les travailleurs sociaux à composer avec des problématiques nouvelles, par exemple d'ordre psychique comme dans le premier cas décrit, et qui génèrent de vraies incertitudes dans l'activité professionnelle. Pour ma part, après deux semaines d'occupation de ce nouvel emploi, ses missions me semblaient trop peu définies. J'y voyais même l'une des principales raisons pour lesquelles le RSP était si peu fréquenté. Comment en effet un public pourrait-il solliciter un service dont l'utilité et l'organisation ne sont pas clairement établies ?

J'ai alors, dans un premier temps, limité mon travail aux consignes qui m'avaient été adressées par ma hiérarchie : donner de l'information, orienter vers les partenaires compétents, éventuellement procurer un accompagnement très restreint, mais ne surtout pas se substituer aux services existants. Néanmoins, au fil de l'expérience, je me rendis vite compte que le suivi strict de ces consignes ne donnait pas au service de plus-value réelle.

Ma toute première esquive -----

Karim est l'une des premières personnes ayant franchi la porte de mon service. Je l'ai aidé dans quelques démarches les premières fois, jusqu'à ce que je comprenne qu'il n'était pas clunisois et que le service ne lui était en principe pas destiné.

- *Karim : Monsieur Boris, excusez-moi... j'aurais besoin d'aide pour convertir mon permis algérien en permis français, le problème, c'est qu'apparemment, j'ai dépassé la date limite pour le faire, et du coup, il parait que je suis obligé de tout refaire... depuis le code...*

- *Boris : Ah d'accord... je vois... le problème c'est que je ne vais pas pouvoir vous aider pour cette démarche... si vous voulez, je peux vous mettre en lien avec votre assistante sociale ?*
- *Karim : Oui bien sûr, je comprends.*
- *Boris : C'est que... il y a des choses sur lesquelles je suis pas compétent et je voudrais pas faire de bêtise, d'autant que vous n'habitez pas sur mon secteur... vous comprenez ?*
- *Karim : Après, vous savez, je suis plus souvent sur Cluny... y'a toute ma famille ici et je vais bientôt déménager...*
- *Boris : Oui j'comprends... malheureusement...*
- *Karim : Mais oui, oui, je comprends, y'a pas de problème, vous inquiétez pas Monsieur Boris, je veux bien qu'on appelle l'assistante sociale.*

Probablement que si j'avais été en mesure de répondre techniquement à la demande de Karim, je n'aurais pas agi de la sorte. Néanmoins, j'essayais de lui exposer les règles que je me devais de suivre avec le plus de conviction et d'empathie possible. Derrière son sourire poli, je sentais malgré tout une certaine déception...

Journal de terrain, le 9 août 2012

Chaque semaine depuis mon arrivée, j'avais dans mon service des demandes d'aide pour lesquelles je n'avais ni compétence, ni soutien d'un partenaire, ni forcément l'aval de ma hiérarchie pour les traiter. Ce type de situations, où j'appliquais pourtant les règles prescrites, me laissait un goût amer. J'avais à la fois peu de sollicitations et malgré tout, des refus à leur opposer. Je n'oubliais pas par ailleurs que la principale critique portée au RSP ciblait au moment de ma venue sa faible fréquentation, et cela ne risquait pas d'évoluer si le public ne trouvait pas d'intérêt à utiliser mes services. Pour constituer ce public qui me manquait, il me fallait donc inévitablement changer de méthode.

J'ai donc eu au départ une position réservée à l'égard de ces demandes atypiques. J'ai d'abord voulu me maintenir à distance de ce qui n'était pas de mon ressort ; suivre les consignes que mes supérieurs m'avaient données à mon arrivée, et cela pour éviter soit d'induire en erreur les usagers du service, soit d'empiéter sur le domaine d'intervention d'autres professionnels. Dans le même temps, j'avais un certain malaise à refuser d'apporter mon aide à ces personnes, ni

même d'essayer de leur apporter quelque chose. Mais surtout, je pensais à la fréquentation de mon service et il me semblait malheureux de fermer la porte à ce qui se traduisait, dans les faits, par un point supplémentaire à comptabiliser dans mes statistiques. Durant plusieurs mois, j'ai alors expérimenté, un peu secrètement et par pur pragmatisme, une posture plus ouverte à l'égard des curieuses demandes qui pouvaient m'être faites. Mais cette posture prit véritablement un tout autre sens suite à ma rencontre avec Monsieur Dubois, lors d'une permanence aux Restaurants du cœur :

Le cas Isaac Dubois : comment j'ai pris soin de l'iPod d'un sans-abri

Permanence aux Restos du cœur, novembre 2012

J'entends qu'à quelques mètres de moi sur ma droite, là où des bénévoles effectuent les inscriptions, le ton monte. Monique se dirige vers moi avec un vieux monsieur à la barbe hirsute, dont le regard est recouvert par un gros bonnet.

- Monique : « Voilà, allez voir ce Monsieur... Boris, je sais pas si tu pourras faire quelque chose mais bon... » me dit-elle en et retournant à sa table, les yeux levés au ciel.

Je salue la personne, l'invite à s'installer face à moi, et à m'expliquer son problème. Son ton est assez agressif, et son visage crispé. Il sort de sa poche un baladeur numérique, et me dit :

- M. Dubois : « Ben voilà écoute, j'ai ach'té ça pas trop cher pour mon fils, ça vient d'Allemagne c'est du très bon matériel regarde... du très bon matériel, mais voilà... je sais pas comment ça marche tu vois... j'arrive pas à allumer, tu peux regarder ? ». A son allure, je pensais plutôt qu'il avait besoin d'un abri pour la nuit. Un peu surpris pas sa demande, je prends spontanément son appareil pour l'examiner.

- Boris : Vous l'avez chargé ?

- M. Dubois : Euh... je sais pas, faut faire quoi ?

- Boris : Ben, vous aviez bien un câble avec, non ?

- M. Dubois : Un câble ?... Ah oui un câble ! Ah mais il est à la maison [il a donc une maison, me dis-je] attends, ou est-ce que je peux te revoir pour te l'apporter ?

Boris : Euh... et ben, à mon bureau, place du marché.

M. Dubois : C'est ou ça ?

Boris : Vers le bureau des assistantes sociales vous voyez ?

M. Dubois : Ah oui, d'accord [il semble connaître les services sociaux] bon à demain alors ».

Je ne suis pas sûr que sans l'effet de surprise et mon inexpérience, j'aurais à l'époque accepté de traiter cette demande. Pour être honnête, je m'en étais même un peu voulu de m'être laissé déborder par ce type de sollicitation, me disant que les bénévoles y verraient peut-être un manque de professionnalisme. Après tout, j'étais tout de même missionné pour m'occuper de bien d'autres choses, plus urgentes, que de faire fonctionner un baladeur.

Et pourtant, c'est bien à partir de la prise en considération de cet étrange besoin que j'ai pu engager un travail de trois ans avec Monsieur Dubois. S'il est bien revenu le lendemain pour le même motif, je n'avais pas plus réussi à résoudre son problème. Il m'a tout de même remercié pour le temps que j'y avais passé, fait sentir que c'était quelque chose d'important pour lui car son fils était à ce moment-là à l'hôpital, et qu'il voulait lui en faire cadeau. Je me rendis compte au passage que j'avais peut-être jugé un peu vite une demande qui, futile en apparence, recouvrait en réalité quelque chose de tout à fait sérieux pour lui. Mais surtout, c'est cette considération première qui m'a permis d'établir un contact avec cette personne que les services sociaux, auprès desquels je m'étais renseigné, avaient beaucoup de mal à appréhender. Lors d'une des distributions suivantes des Restos du cœur, il revint vers moi, pour autre chose cette fois-ci.

M. Dubois : « Écoute, j'ai un autre problème, me dit-il, c'est la tempête qu'il y a eu cette semaine... Elle a fait monter le niveau du cours d'eau qu'il y a chez moi et ça a fait des gros dégâts.

Boris : Ca a inondé votre maison ?

M. Dubois : Non, c'est pas ça. Ca a cassé ma piscine, le béton il s'est brisé...

Boris : Votre piscine ?! Dis-je très surpris.

M. Dubois : Oui. Ça a tout fissuré. Il faut que tu m'aides à faire marcher l'assurance, je suis passé à la banque elle m'a donné cette carte, il y'a pas de problème.

Ne cherchant même pas à comprendre comment Monsieur Dubois pouvait avoir une piscine chez lui, je poursuis la discussion, non sans avoir une idée derrière la tête :

Boris : Mais si vous voulez faire marcher l'assurance, il faut au minimum des photos, vous en avez pris ?

M. Dubois : Ah non, j'ai pas d'appareil photo moi... j'ai pas ça... comment tu veux que je fasse ?

Boris : Ben, si vous voulez je peux venir avec un appareil chez vous et puis comme ça, après, on envoie tout ça à l'assurance ?

M. Dubois : Ah bah d'accord, oui on fait comme ça tu viens avec ton appareil ».

En faisant cela, sans encore tout à fait m'en rendre compte, je déplaçais les appréhensions de notre première rencontre vers un changement de posture dans ma pratique professionnelle : n'y avait-il pas ici une occasion de travailler sa situation en prenant au sérieux ses propres demandes, ses véritables attentes ? A minima, je pourrai vérifier qu'il habite dans un endroit où passer l'hiver sans risque.

Le vendredi suivant, je me rends à son domicile situé dans un des villages de l'intercommunalité. J'arrive dans une zone pavillonnaire. Je longe les maisons en cherchant des indices qui me permettraient de reconnaître son logement, puisqu'il ne m'a pas indiqué de numéro d'habitation. Je vois d'abord une caravane qui m'induit en erreur, puis vois au bout de l'allée une maison bien différente des autres. En m'approchant, je vois tout un tas de matériaux dispersés dans le jardin : ferrailles, planches de bois, vieux vélos, verre... un échafaudage en bois longe cette maison qui, bien qu'un peu brute, semble tenir debout. Il n'y a pas de sonnette et le portail est fermé par un cadenas. Je tape avec ma clef de voiture sur le portail en fer pour manifester ma présence. Monsieur Dubois arrive alors, une truelle et un seau à la main, dans des habits pleins de peinture et de ciment :

- M. Dubois : « Ah tu es là ! Et ben toi dis-donc, quand tu dis que tu viens, c'est pas n'importe quoi !

- Boris : Bah évidemment, pourquoi je ne viendrais pas ?

- M. Dubois : Non, non, je sais pas ! Bon tu as vu un peu la misère que c'est ici ?

- Boris : *Oh ben votre maison elle a l'air quand même de tenir debout, vous n'êtes pas à la rue au moins !*

- M. Dubois : *Oulah oui mais tu sais, c'est pas fini à l'intérieur ! Tu vas voir...*

Nous rentrons alors dans sa maison, et effectivement, la maison ressemblait bien plus à un chantier en cours qu'à un véritable habitat. Les murs et les sols étaient complètement nus, et il en jaillissait à différents endroits des câbles électriques.

- M. Dubois : *« Tu vois, je sais faire beaucoup de choses tout seul, j'ai fait de la maçonnerie toute ma vie, mais là je suis bloqué à cause de l'électricité... ça je sais pas faire, et j'arrive pas à trouver un électricien pour m'aider ».*

Monsieur Dubois avait néanmoins de l'électricité grâce au compteur de chantier sur lequel il était relié pour faire ses travaux.

- M. Dubois : *« J'ai des problèmes avec EDF, parce qu'ils veulent me couper. Ils disent que ça fait trop longtemps que je suis relié au compteur de chantier... c'est des voleurs ! Mais c'est bon là, je suis tranquille pour un moment, j'ai enterré le compteur de chantier donc ils peuvent pas me couper... la dernière fois qu'il est venu le gars, il a pas trouvé le compteur ! me dit-il en riant. »*



La maison de M. Dubois, vues extérieure et intérieure (photos B.Chevrot)

J'entends du bruit à l'étage, où quelqu'un semble y regarder la télévision.

- M. Dubois : *« C'est mon fils qu'est là-haut, il passe sa journée devant la télé ! Alex, descends ! Viens dire bonjour ! Alex !... Il faudrait l'aider à trouver un travail aussi...*

il va plus à l'école depuis qu'il a quitté sa mère à Paris... il est revenu là du coup... sa mère c'est une folle, c'est une malade mentale... elle couche avec des voyous et des clochards ! »

En continuant la visite, je me rends compte que M. Dubois n'a pas l'eau courante. Il n'a pas de toilettes, de douche ou de baignoire. Il se rend tous les jours à un point d'eau communal pour s'approvisionner, essentiellement pour s'hydrater et cuisiner. Pour se laver, il attend la pluie (une cabine de douche est installée à l'extérieur) ou se restreint au minimum avec une casserole d'eau. Mais pour lui, l'essentiel de ses problèmes sont à l'extérieur de la maison :

- *M. Dubois : « L'intérieur, c'est pas grave, c'est pas urgent. Moi je veux d'abord finir l'extérieur, sinon les gens ils disent quoi ? Je les entends moi les touristes là, qui passent sur la voie cyclable ! Tu sais je parle allemand moi, donc je comprends ce qu'ils disent les Allemands quand ils passent devant chez moi ! Ils disent : c'est quoi cette déchetterie ! »*

Monsieur Dubois en veut également aux employés de sa commune, qui n'entretiennent pas selon lui les abords de sa maison. Il me montre finalement sa fameuse piscine⁵⁴, abimée suite à la tempête. Je vois alors qu'au milieu de son jardin, Monsieur Dubois a creusé lui-même un grand trou dans lequel il a placé de grandes plaques de béton, effectivement fissurées.

Ce sera dans cette même « piscine » que, plus d'un an après, Monsieur Dubois me demandera de l'aider à déterrer les ossements d'un animal, étrange selon lui, dont l'expertise pourrait lui rapporter « beaucoup d'argent ». Entre ces deux moments, j'avais perdu le contact avec Monsieur Dubois après avoir essayé d'engager avec lui différentes démarches. Nous avons conclu notre première rencontre sur l'idée de demander des aides pour finir ses travaux, mais sa situation n'entraîne dans aucun dispositif d'aide, Monsieur Dubois n'ayant pas terminé ses travaux. Par ailleurs, Monsieur Dubois a mis de la distance entre nous à partir du moment où, n'ayant lui-même pas de téléphone, les huissiers chargés de recouvrir ses dettes se servaient de moi comme intermédiaire pour le contacter. Au moment où M. Dubois me formula une nouvelle demande, sa situation avait alors empiré. Il ne dormait plus dans sa maison, mais dans une petite cabane en bois, qu'il avait construit dans son jardin. Cela lui permettait d'avoir moins froid l'hiver, la chaleur de son petit radiateur électrique étant mieux conservée dans ce petit espace que dans sa grande maison mal isolée. Le problème était qu'EDF avait cette fois-

⁵⁴ Que l'on voit sur la photo ci-dessus

ci réussi à couper l'électricité. Monsieur Dubois n'avait donc plus de quoi se chauffer ou s'éclairer, et les soirées devenaient longues sans radio ni télévision. Sans entrer dans le détail de l'accompagnement qu'il a reçu, nous avons finalement réussi après plusieurs mois, en partenariat avec une association, à reloger Monsieur Dubois, d'abord dans un hébergement de stabilisation, puis dans un logement social.

Cette situation et son évolution ont été pour moi une expérience fondatrice. Une expérience à partir de laquelle ma posture s'est transformée, et dont j'ai tiré une leçon centrale : **comment peut-on imaginer que les personnes en situation d'isolement puissent accéder à un service public, en formulant des demandes qui entreraient systématiquement en adéquation avec des catégories d'action publique préconstruites ?** En d'autres termes, comment éviter qu'il n'y ait un certain décalage entre ce qu'ont à demander les personnes les plus à l'écart de l'administration sociale, et ces mêmes administrations, leurs agents, avec leur corpus immense de règles, de procédures, de sigles, obscurs pour une grande partie des citoyens ? Si ce décalage semble inévitable, cela veut donc dire que le médiateur doit compter dans ses missions un rôle important de traduction, et que pour cela, il ne peut limiter ses contacts aux relations que lui autorise le cadre habituel de la relation administrative. Cette analyse rejoignait celle de Vincent Dubois, pour qui les guichets d'aide sociale sont « devenus un lieu d'exposition des problèmes personnels pour les fractions précarisées et désocialisées des classes populaires, conférant à ces organismes un rôle important « d'écoute » de la souffrance sociale ». Selon lui, ce « débordement du social » s'observe également aux urgences des hôpitaux, ou dans les bureaux de poste et les services municipaux. Elle se traduit dans les faits, aux guichets de la CAF étudiés par Dubois, par une forte hausse du nombre de visites (Dubois, 1999 [2010] : p. XII).

J'ai pris le parti, suite à cette situation, de porter un intérêt plus particulier à ces invitations au débordement que me proposaient régulièrement les personnes que je rencontrais dans mon service. Durant cinq années, j'ai par exemple aidé un veuf à trouver l'amour sur Internet, et une personne âgée à régler son imprimante en couleur pour éditer des photos de ses petits-enfants. J'ai combattu des escrocs qui avaient volé une robe de collection à une personne *via* le site « le bon coin », ou encore mis à l'abri quelqu'un qui se disait poursuivi par la mafia⁵⁵. J'ai fait du ménage chez une personne probablement atteinte du « syndrome de Diogène »⁵⁶, et j'ai aidé

⁵⁵ Situation de Patrick, évoquée dans le chapitre 1 de la thèse

⁵⁶ Dit aussi « Syllogomanie » ou « accumulation compulsive », soit la tendance chez une personne à accumuler des objets indépendamment de leur valeur ou de leur utilité, au point de s'en retrouver complètement submergée.

des personnes à financer la stérilisation de leur chat. Bref, j'ai suivi sans véritablement en avoir conscience, l'idée que Latour emprunte aux ethnomethodologues en « suivant les acteurs » dans leurs demandes de services, parfois les plus extravagantes, à l'image de la situation de M. Dubois ou de celles que j'ai pu évoquer en première partie.

Au fur et à mesure de mes expériences, je constatais que c'était justement cette ouverture qui me permettait de tisser des attaches avec les personnes les plus isolées, confirmant l'idée de Callon que j'évoquais plus haut, selon laquelle les entreprises de traduction sont productrices de liens. Dans ces instants, mais aussi assez souvent dans les entretiens, la discussion peut dévier sur des sujets très personnels ayant de l'importance pour les usagers : l'éducation des enfants, la relation au conjoint, à un employeur... autant de situations où l'intervenant social peut accompagner l'interprétation. J'ai également pu observer comment des usagers recherchent une certaine familiarité dans la relation de service. Certains proposent le tutoiement, disent bonjour en « faisant la bise », insistent pour que l'intervenant social passe boire un café à leur domicile. La plupart des intervenants sociaux avec qui j'ai travaillé cherchent cependant à maintenir une distance avec le public. Le tutoiement ou les invitations à domicile extraprofessionnelles semblent la plupart du temps refusés et certains collègues m'ont même fait part de leur surprise, voire de leur désaccord, lorsque je tutoyais pour ma part les usagers qui me le demandaient, ou acceptais des invitations hors de mon cadre professionnel. J'ai également pu recevoir, comme je l'ai aussi observé pour mes collègues, de nombreux cadeaux de la part des usagers. J'ai pu recevoir durant ces six années de pratiques, des gâteaux pour chaque période de Ramadan et des bouteilles de Porto au retour de vacances de certains usagers ; certains m'ont fait des peintures, offert des habits à la naissance de ma petite fille, donné leurs propres stylos lorsque je n'en avais plus, ou même apporté du thé ou des repas. D'autres ont même souhaité me laisser des « pourboires » (que j'ai bien entendu toujours refusé !) ou demandé s'ils pouvaient me rendre un service quelconque pour me remercier. Très régulièrement, les usagers s'excusent pour le « dérangement » que peut provoquer leur demande et quotidiennement, les remerciements faisant suite aux entretiens sont très chaleureux. Ces situations contrastaient fortement avec les propos que j'avais pu recueillir auprès des travailleurs sociaux, reprochant souvent à leurs usagers une attitude « consommatrice ».

Pour autant, il est aussi vrai que ces situations peuvent, plutôt ponctuellement et minoritairement, s'observer. J'ai même parfois été confronté à des personnes qui m'ont

demandé de leur prêter de l'argent et il m'est aussi arrivé une fois de me faire voler, de façon plus ou moins volontaire :

Mme Jacquot et son fils frappent à la porte du Relais. Après de brèves salutations, la mère m'explique :

- *Mme Jacquot : « C'est pour Kylian, il a un voyage en Angleterre qui se prépare avec sa classe.*
- *Boris : Ah, mais c'est super ça !*
- *Kylian : Oui !*
- *Mme Jacquot : Par contre pour le financer, il faut qu'il vende des chocolats. Tenez, on vous a amené le catalogue.*
- *Boris : D'accord. Ok ça doit pouvoir se faire, attendez je vais lui faire un chèque.*
- *Mme Jacquot : Non Non ! Ils veulent que ce soit donné en liquide.*
- *Boris : Ah bon ?*
- *Mme Jacquot : Oui oui ! Ils l'ont bien dit ça, hein Kylian ?*
- *Kylian : Oui c'est vrai.*
- *Boris : Ah bon ok, d'accord.*

Après avoir fait mon choix sur le catalogue, nous sortons du RSP pour aller à la banque située juste à côté. J'ai donné ce jour-là 20 € à Kylian pour contribuer au financement de son voyage qui me semblait être une belle expérience pour lui. J'avais même mobilisé plusieurs personnes de mon entourage qui avaient elles aussi contribué financièrement à cette opération. Malheureusement, les semaines ont passé, et Kylian n'est jamais parti en Angleterre. Durant plusieurs semaines, Mme Jacquot ne venait plus au RSP, elle qui avait pourtant régulièrement des questions à me poser concernant la CAF. J'avais même le sentiment qu'elle m'évitait dans les rues de Cluny. Un jour, nous nous sommes retrouvés dans un même rayon au supermarché. Ne pouvant m'éviter, elle a rapidement abordé le sujet des chocolats, et m'a indiqué que l'usine avait fermé !

Ces quelques exemples visent à illustrer comment j'ai pu, confronté à différents paradoxes dans mes missions, déplacer ma posture professionnelle et voir émerger l'une des hypothèses centrales de cette recherche. D'abord confronté à un public relativement invisible ou m'entraînant dans différents débordements, j'ai souhaité cadrer mes missions en me raccrochant aux procédures et aux règles de mon organisation. Mais les évitements engendrés par cette posture vis-à-vis du public, et le malaise qu'ils suscitaient en moi tant d'un point de vue de mon éthique que de la fréquentation que je souhaitais développer, m'ont progressivement conduit à changer de posture. Ce fut le cas avec M. Dubois, puis d'autres usagers, qui m'ont permis de comprendre qu'en suivant leurs débordements, j'étais en réalité dans mon rôle de médiateur, de traducteur, et de « proliférateur » de liens. Bien que, comme le montre le dernier exemple, **cette posture doit être empruntée avec une certaine prudence, elle me semblait à la fois permettre de tisser des liens avec les habitants les plus vulnérables mais aussi de constater que, y compris chez les plus isolés d'entre eux, persistaient des attachements, peu visibles mais pouvant être autant de points d'appuis pour l'intervention sociale locale.**

5.2.2 Des situations d'isolement... ou des liens invisibles ?

Lorsque j'ai passé en revue la littérature approchant le sujet de cette recherche, j'ai rapidement relevé que le phénomène d'isolement semble au cœur des problématiques sociales en milieu rural. Un isolement tant relationnel et psychologique, que géographique, notamment vis-à-vis de l'emploi, des services publics et de l'offre médicale (Pagès, 2005 [2011] : p. 84). Je ne reviendrai pas sur ce point largement présenté dans la première partie, mais j'aimerais aborder ici, dans le cadre de la présentation de mes résultats, des analyses qui se concentrent spécifiquement sur cette problématique de l'isolement, indépendamment de son contexte rural ou urbain, qui est une dimension importante de l'étude et explique pour partie le non recours au droit subit par certains habitants des territoires ruraux (Warin, 2009).

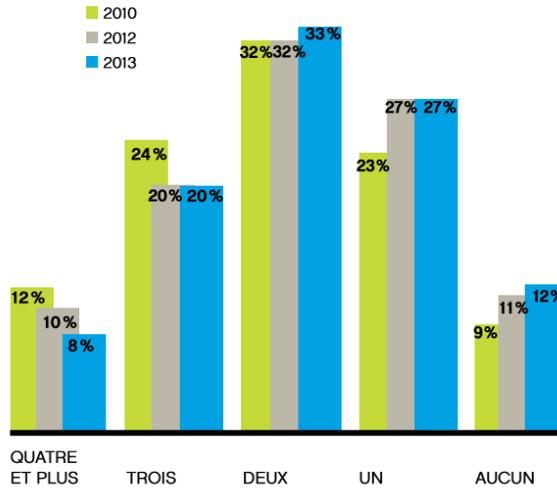
Selon Jean-Louis Pan Ké Shon, par convention, « sont considérées comme « isolées » les personnes n'ayant eu que quatre contacts ou moins d'ordre privé au cours d'une semaine de référence. Selon cette définition, la proportion de personnes isolées en France s'établit à 10,8% » (Pan Ké Shon, 2003 : emp. 17). Ce phénomène s'accroît avec l'âge, mais aussi avec le niveau de revenu, de diplôme ou les conditions d'habitat (*Ibid.* : emp. 26). Cette définition rejoint globalement celle de la Fondation de France, selon laquelle : « sont considérées comme

étant en situation d'isolement relationnel les personnes qui n'ont pas ou peu de relations sociales au sein des cinq réseaux sociaux suivants : familial, professionnel, amical, affinitaire et territorial » (Fondation de France, 2013 : p. 2). A noter néanmoins que dans ses calculs, la Fondation de France ne compte pas les relations existantes au sein d'un ménage, soit le conjoint ou les enfants du domicile.

En France, l'isolement relationnel est mesuré notamment par le baromètre « les Solitudes en France ». En 2013, la Fondation de France a effectué une enquête téléphonique auprès de 5 000 Français âgés de 18 ans et plus, à partir d'un échantillon représentatif de la population. Cette enquête enregistre une hausse continue de l'isolement relationnel depuis 2010. En 2013, ce seraient selon la Fondation de France cinq millions de personnes qui éprouveraient des difficultés à développer des relations sociales. Par ailleurs, la sociabilité des Français semble de plus en plus reposer sur un nombre restreint de réseaux relationnels (familial, professionnel, associatif, etc.). Ces réseaux sont constitutifs du lien social, dont Serge Paugam distingue quatre grands types constituant « la trame sociale qui préexiste aux individus et à partir de laquelle ils sont appelés à tisser leur appartenance au corps social par le processus de socialisation » : le lien de filiation, renvoyant à la famille, ce lien revêt une forte fonction socialisatrice et identitaire ; le lien de participation élective, relevant de la socialisation extrafamiliale ; le lien de participation organique, qui se caractérise par l'apprentissage et l'exercice d'une fonction déterminée dans l'organisation du travail ; et le lien de citoyenneté, renvoyant à l'appartenance de l'individu à une nation (Paugam, 2008 [2011] : pp. 65-77).

Il faut souligner à ce titre, le risque réel de rupture sociale que courent les personnes dépendantes d'un réseau unique, et duquel elles peuvent potentiellement être coupées. Le profil de ces « mono-réseaux » se rapproche d'ailleurs de celui des personnes isolées, principalement par leur situation d'inactivité et leurs faibles revenus.

Nombre de réseaux pour lesquels la densité des relations est forte (base ensemble de l'échantillon)



Sondage de la Fondation de France, 2013

Entre 2010 et 2013, la Fondation de France a enregistré une baisse des relations dans la majorité des réseaux. Parmi les principaux résultats son enquête, on peut retenir que la difficulté à développer son réseau amical est corrélée au chômage, au handicap et au grand âge ; que le voisinage apparaît moins générateur de relations sociales ; que les inégalités sociales ont aussi un impact sur l'accès au réseau familial, et que les travailleurs pauvres ont plus de difficultés à tisser des relations sociales avec leurs collègues.

Les personnes âgées sont les plus touchées par ce processus, perdant peu à peu l'ensemble de leurs relations, en commençant par celles dont elles disposaient dans leur milieu professionnel. Puis, avec la perte du conjoint, des amis, des voisins, et la réduction des capacités fonctionnelles et de mobilité, elles deviennent dépendantes des relations de voisinage, souvent devenues peu actives, voire inexistantes. La dispersion géographique des familles et les décohabitations font qu'elles vivent souvent seules chez elles. En effet, 1,5 million de personnes de plus de 75 ans vivent aujourd'hui ce type d'isolement social (Serres, 2015 : p. 10).

Spontanément, on pense souvent à cet isolement des personnes âgées lorsqu'on évoque les problèmes sociaux en milieu rural. Un problème que connaît bien Clotilde, une jeune femme récemment installée sur le territoire clunisois et qui cherche à développer un projet pour lutter contre cet isolement des personnes âgées :

« Il y a une portion qui est tellement isolée qu'on ne les croquera nulle part, et qui ne sont pas comptées dans l'action sociale. Il y a des degrés d'isolement qui dépendent de la situation

géographique, du type d'habitat... comme les fermes par exemples... de l'entourage.... Il y a des solutions institutionnelles qui existent, des associations comme le CLIC⁵⁷, les Maisons pour les aînés isolés, les victimes d'Alzheimer, etc. »

« Souvent, la personne âgée a son médecin traitant en premier contact, et c'est lui en principe qui l'amène vers des réseaux comme les CLIC ou les PIMMS⁵⁸ ... après, dans les réseaux non institutionnels, il y a les Clubs d'Aînés Ruraux qui ont un petit rôle de veille, qui se renseignent et relayent de l'info... c'est tout ça qui fait le maillage ».

Entretien Clotilde, porteuse de projet

Les propos de Clotilde montrent à nouveau, qu'y compris pour des personnes âgées fortement isolées, certains relais peuvent exister. L'exemple des médecins, que nous avons déjà évoqué dans la revue de littérature, ressort à nouveau mais les Clubs d'ainés y sont moins souvent évoqués. Le Clunisois disposant d'une grosse quinzaine de clubs de ce type sur son territoire, il pourrait être intéressant de voir comment ses acteurs, mais aussi ceux des autres associations, pourraient être associées à l'intervention sociale locale pour développer un maillage le plus fin possible, notamment dans les communes les plus isolées.

Selon Jean-Louis Pan Ké Shon, les personnes isolées sont plus exposées à un certain mal être que les personnes disposant d'un entourage relationnel minimal (Pan Ké Shon, 2003 : emp. 2). De fait, l'isolement peut être générateur de solitude et d'ennui, eux-mêmes source de mal-être. Pour Jean-François Serres, délégué général des Petits frères des pauvres, « lorsqu'une personne est fragile socialement, manque de supports, de liens sociaux, de relations et d'activité, elle se trouve contrainte, dans son quotidien, à la confrontation à soi. Elle traverse l'épreuve de l'ennui. Elle prend acte, peu à peu, de son impossibilité à parvenir, seule, à être soi et vit sous la domination qu'elle ressent face à la vie des autres, perçue comme libre, pleine et intéressante. Difficile pour elle de dire « Je suis », impossible de le clamer. L'acceptation de soi requiert tôt

⁵⁷

Centre Local d'information et de coordination. Les CLIC sont des espaces dédiés aux personnes âgées, pour les informer de leurs droits et les accompagner dans leurs démarches.

⁵⁸

Les Points d'informations Médiation Multi Services sont très proches dans leurs missions des Relais Services Publics, mais disposent le plus souvent d'une forme associative.

ou tard une confirmation faite de marques de reconnaissance d'autrui. Sans elles, l'attrait de l'oubli ou de la perte de soi s'impose peu à peu » (Serres, 2015 : p. 7).

J'ai aussi observé dans le discours des usagers une véritable souffrance induite par l'ennui que peuvent entraîner, notamment, les situations de chômage ou d'inactivité. Plusieurs usagers allant même jusqu'à proposer des services gratuitement, cherchant à faire du bénévolat pour pallier cet ennui destructeur. Très souvent, j'ai observé ce type de réaction auprès de personnes souffrant d'un handicap ne leur permettant plus d'exercer une activité professionnelle. J'aurai d'ailleurs l'occasion de revenir plus en détails sur différents exemples de ce type dans le chapitre 7 où sera abordée la question de l'utilité sociale au sein d'un territoire⁵⁹.

L'isolement possède de fait une part subjective, ressentie, pouvant conduire en milieu rural à une forme de réclusion (Lambert et al., 2009 : p. 190). Entre 2010 et 2012, ce sentiment d'isolement a augmenté selon la Fondation de France. Le chômage et la situation familiale en sont les principales causes, et c'est souvent suite à une rupture professionnelle, familiale, résidentielle ou amicale que s'instaurent chez certaines personnes une « péjoration de soi » et un « sentiment d'incapacité à intéresser les autres » (Fondation de France 2013 : p. 16). Les ressentis quant à la solitude peuvent alors différer selon les individus. Pour certains, le sentiment d'isolement est généré par l'impression de ne pas être en phase avec les membres de leur entourage. Pour d'autres, c'est la rareté des échanges qui entraîne la solitude. Pour un quart des sondés par la Fondation de France enfin, l'isolement s'explique surtout par un désintérêt des autres et un repli sur soi. Goffman disait déjà dans ses réflexions sur l'identité que c'est par la privation de « l'information salubre que pourraient lui renvoyer les rapports sociaux quotidiens » que « l'isolé volontaire risque de s'enfoncer dans les soupçons, la dépression, l'agressivité, l'angoisse et le désarroi » (Goffman (1963 [1975] : p. 24).

Sur le terrain, les observations confirment la centralité de cette problématique, touchant les personnes de façons différentes : problèmes de santé, rupture familiale, éloignement professionnel... parfois, comme dans le cas présenté ci-dessous, ces sources se cumulent :

⁵⁹ Voir 7.3 Expérience InCluniso : de l'utilité sociale pour tous ?

Le processus d'isolement, mis en mots par Fabrice

Fabrice frappe à la porte de mon bureau. Il est de retour de l'hôpital, après y avoir passé plusieurs jours à cause d'une crise d'épilepsie qui l'avait mis à terre sur un chantier d'insertion.

- *Fabrice : « Bonjour... Je peux te voir deux minutes ?*
- *Boris : Bonjour Fabrice, oui, bien sûr, installe-toi. Comment ça va ?*
- *Fabrice : Ça va.*
- *Fabrice : Bah alors, qu'est-ce qui t'est arrivé ?*
- *Fabrice : Crise d'épilepsie...*
- *Boris : Ah bon ? ...*
- *Fabrice : Oui...*
- *Boris : ...*
- *Fabrice : C'est à cause de l'alcool...*
- *Boris : Ah ?*
- *Fabrice : C'est parce que j'ai arrêté de boire... le médecin, il a dit que j'avais arrêté trop vite et c'est pour ça... mon corps il était en manque...il m'a dit qu'il fallait pas que j'arrête comme ça.*
- *Boris : Bah oui, ça a dû être un peu brutal c'est sûr... du coup, maintenant il te donne des médicaments, non ?*
- *Fabrice : Oui. Et, j'ai aussi un suivi à l'hôpital tous les 15 jours, pour voir si ça va.*
- *Boris : Ok c'est bien ça... c'est la première fois que tu le fais ça non ?*
- *Fabrice : Oui.*
- *Boris : Ok... espérons que ça marche.*
- *Fabrice : Oui.*
- *Boris : Hm...*

- *Fabrice : ...*
- *Boris : Mais ça allait déjà mieux depuis que tu étais sur le chantier, non ?*
- *Fabrice : Oui mais bon, c'est surtout le soir et le week-end.*
- *Boris : Tu t'es demandé pourquoi ? C'est parce que t'es pas occupé ?*
- *Fabrice : Bah oui, c'est sûr... je fais rien chez moi.*
- *Boris : Ben pourtant quand même, t'es bien occupé à la boulangerie avec ton frère... puis y'a ta mère aussi avec toi, t'es pas tout seul.*
- *Fabrice : Oui, mais c'est tout. J'vois personne à part eux...*
- *Boris : Oui... mais en même temps, tu fais pas d'autres activités ? Tu fais pas du sport, un grand gaillard comme toi ? Tu ferais un malheur sur un terrain de rugby ou de basket !*
- *Fabrice : [il sourit] Non...*
- *Boris : T'en faisais pas du sport quand t'étais jeune ?*
- *Fabrice : J'ai fait du Judjitsu mais j'ai arrêté... ouais...*
- *Boris : Ça pourrait te faire du bien, c'est comme ça que tu reverrais du monde... non ?*
- *Fabrice : Oui.*
- *Boris : Bon...*
- *Fabrice : Mais... j'ai quand même encore des trucs qui vont pas dans ma tête.*
- *Boris : C'est-à-dire ?*
- *Fabrice : Ben... depuis l'année 2011... Ça, c'était vraiment une année de merde.*
- *Boris : Ah oui ?*
- *Fabrice : Oui.*
- *Boris : Qu'est-ce qu'il y a eu ?*

- *Fabrice : Ben j'ai perdu mon enfant déjà... puis, le divorce... puis plus de travail... c'est aussi après ça que je suis retourné chez ma mère et que j'ai commencé à boire beaucoup.*
- *Boris : Ah oui, c'est sûr... ça a dû être dur ça...*
- *Fabrice : Oui.*

Journal de terrain, 11 mars 2016

L'exemple de Fabrice peut illustrer l'une des facettes de cette crise du lien social souvent évoquée pour expliquer, par exemple, la déstabilisation de l'institution familiale et la fragilisation du lien conjugal qui peut accroître les risques d'isolement relationnel (Cusset, Pierre-Yves, 2007 : emp. 1269-1271). On le voit dans ce témoignage, le phénomène d'isolement est un véritable cercle vicieux dont il est très difficile de sortir par soi-même. Comme l'indique Jean-François Serres, « dans cette nécessaire conquête de relations, les individus ne font pas jeu égal. Pour ceux qui sont déjà insérés, la multiplication des relations électives est accessible, l'inscription dans des réseaux variés nouveaux est facile. Pour les autres, cette conquête est une gageure. Pour se réinscrire dans un réseau de relations, susciter le désir d'être rencontré, il faut assez de confiance en soi. Mais se présenter ainsi n'est possible que pour ceux qui disposent déjà de réseaux relationnels solides » (Serres, 2015 : p. 9).

L'isolement peut être source d'une vraie souffrance, et même générer une frustration, un ressentiment vis-à-vis des autres qui peut amener à des comportements désagréables, voire agressifs à l'encontre des autres, et ainsi alimenter cet isolement :

Un anniversaire chez un ancien sans abris : -----

Lors de l'inauguration du nouveau local de la Croix rouge, j'ai croisé Thierry Belin qui y passait par hasard, afin trouver du mobilier pour son nouvel appartement. En effet, après avoir vécu dans la rue durant de nombreuses années, Thierry a choisi de se stabiliser sur Cluny, et a loué un petit appartement. Nous étions en train de trinquer avec quelques collègues et bénévoles lorsqu'il est entré dans la pièce, vêtu son habituel costume et de ses chaussures qui, même lorsqu'il était à la rue, étaient toujours impeccablement cirées. A son arrivée, plusieurs

bénévoles se sont regardés avec un air un peu dépité, Thierry étant connu comme un usager particulièrement pénible et irrespectueux, notamment avec les femmes⁶⁰. Thierry nous dit bonjour et nous lui rendons la politesse, mais je sentais que le cercle des intervenants présents se resserrait petit à petit, comme pour lui indiquer qu'il n'était pas le bienvenu. Quelques minutes plus tard, je le retrouvais avec Anne à la sortie du local, où il fumait une cigarette. Nous échangeons de tout et de rien, notamment de son nouvel appartement dans lequel il se disait bien installé, jusqu'au moment où :

- *Thierry : « Tiens bah justement, je fête mon anniversaire samedi chez moi, t'as qu'à passer boire un coup tu pourras voir mon appart' comme ça !*

Un peu pris au dépourvu par cette invitation, je sors mon téléphone pour consulter mon agenda.

- *Boris : Ecoutez, j'ai déjà quelque chose de prévu ce soir là avec des copains.*
- *Thierry : Ben c'est pas grave, tu passes juste avant et puis si ils veulent te rejoindre y'a pas de problèmes !*
- *Boris : Ok ok, je passerai alors, vers quelle heure ça commence ?*
- *Thierry : A partir de 17h ça ira bien ! ».*

Quelques jours plus tard, je me rends chez Thierry. Il habite une toute petite rue dans le haut de la ville de Cluny, où toutes les vitrines commerciales ont fermé et où les loyers sont assez bas. Thierry, qui fume une cigarette à sa fenêtre, m'invite à rentrer. Je franchis la porte d'entrée et pénètre dans un hall étroit et assez sombre. Sur les boîtes aux lettres et les portes d'entrées du petit immeuble, des noms me sont familiers. Plusieurs habitués de la Maison de Services au public habitent ici. Je sais par ailleurs qu'il s'agit d'un immeuble appartenant à un jeune vidéaste, souhaitant louer ces appartements à petit prix (le plus souvent, le montant des allocations logement), à des gens souvent en situation de précarité. Je monte les escaliers, frappe à la porte et entre dans le petit appartement de Thierry, situé sous les toits. Le logement est impeccablement entretenu, coloré et tout est déjà prêt pour son anniversaire. La table est dressée et le repas déjà prêt, dans un plat recouvert d'aluminium sur la gazinière, qui ne

⁶⁰ Comme l'évoquais par exemple Anne dans un extrait d'entretien cité plus haut, Thierry ayant longtemps fréquenté ETAP, l'espace d'hébergement temporaire.

demande plus qu'à être réchauffé. Thierry me sert un verre de Crémant et approche de ma place les gâteaux apéritifs :

- *Thierry : « Allez sers toi ! Tu vas voir, ce que je te sers, c'est pas de la merde, c'est du bon, je m'y connais. Les autres vont pas tarder mais je sais que t'es pressé alors on va démarrer.*
- *Boris : Merci ! T'as le sens de l'accueil en tout cas ! Tu attends du monde ?*
- *Thierry : Oui, il y'a Alain qui doit passer. Tu le connais, il fait la manche devant l'église en bas de la ville.*
- *Boris : Ah oui je vois bien oui.*
- *Thierry : Et puis il doit y avoir John, c'est un américain qui a été expulsé des Etats-Unis.*
- *Boris : Ah bah oui, John, je le connais bien ! Il est passé me voir quand il est arrivé en France.*
- *Thierry : Voilà.*
- *Boris : Ok, c'est bien. C'est super chez toi dis-donc, t'es bien installé.*
- *Thierry : C'est impeccable hein, y'a pas de poussière sur les plinthes ! Moi j'aime bien quand c'est carré, faut pas que ce soir le bordel. J'ai acheté deux trois bricoles, refait les peintures, j'suis allé à la Ressourcerie et à la Croix-Rouge, ça m'a pas coûté grand-chose et j'ai ce qu'il me faut ».*

La discussion se poursuit sous la lumière du Velux et le bruit de la pluie, tombant fortement sur le toit. Thierry enchaine sans s'arrêter les cigarettes et semble s'impatienter. Il navigue sans cesse entre sa fenêtre et la table du salon :

- *Thierry : « Bon sang, mais qu'est-ce qu'ils foutent ?*
- *Boris : Ils vont pas tarder va... c'est que 17h30... je suis arrivé tôt.*
- *Thierry : Oui mais quand même. J'aurais bien aimé que tu les croises.*

Les minutes passent, j'essaye d'engager la discussion sur d'autres sujets mais Thierry continue à s'impatienter :

- *Thierry : Ils vont quand même pas me planter, j'ai pas fait tout ça pour rien ! Au moins toi t'es venu.*
- *Boris : Mais arrête y'a pas de raison, puis là t'as vu comme il flotte ! Ils attendent sûrement que ça passe et ils vont arriver.*
- *Thierry : Oui mais bon... ils pourraient prévenir au moins, je sais pas.*

Je n'aurai pas croisé Alain et John avant mon départ de l'anniversaire de Thierry, aux alentours de 18h. Quelques mois plus tard, je recevrais sa visite lors d'une permanence. Nous n'avions pas, depuis, reparlé de son anniversaire :

- *Boris : « Et au fait, ton anniversaire, comment ça c'est fini ?*
- *Thierry : Pas trop mal. Finalement il n'y a que John qui est venu. Ah j'peux te dire qu'Alain je le retiens, il m'a même pas prévenu, il m'a planté comme ça, c'est quand même pas correct. Par contre, je comprends pas là... John répond plus à mes messages depuis au moins 15 jours. J'sais pas ce qu'il a, si il fait la gueule ou quoi.*
- *Boris : Mais t'es pas au courant ?*
- *Thierry : De quoi ?*
- *Boris : Mais il est mort John. T'as pas vu dans le journal ? Il a pris l'autoroute à contresens pendant les fêtes ! Il est mort et il a percuté une famille ! Le père et sa petite de quatre ans sont morts eux aussi.*
- *Thierry : Ah mais il est mort ? C'est pas vrai ? Il est mort ? ... je comprends mieux sa réaction alors, c'est pour ça qu'il répondait pas.*

Journal de terrain, septembre 2017, janvier 2018

L'exemple de Thierry nous montre que certaines personnes vivent dans un profond isolement, dont il ne faut pas minorer la portée. Depuis cet anniversaire passé avec lui, où aucune famille ne sera venue et où un seul autre invité aura répondu présent, mon regard sur lui a changé. Le soin qu'il avait mis à recevoir ses quelques invités et son anxiété à ne pas les voir venir, donnait une toute autre allure à celui qui agaçait l'ensemble des intervenants sociaux par son comportement provocateur. Sa réaction lors de l'annonce du décès de John était elle aussi très symptomatique de cette souffrance face à la solitude, quand je pus voir dans son regard une

sorte de soulagement, lorsqu'il comprit que le silence de son seul compagnon n'était pas un abandon délibéré.

L'isolement social existe et il ne s'agit pas de le nier. Pour autant, dans la pratique, je sentais dans ces situations d'isolement un véritable paradoxe. Que ce soit dans la situation de Monsieur Dubois avec son iPod, dans celles de Fabrice ou de Thierry, on aperçoit toujours dans leur environnement des liens plus ou moins actifs. Des « liens forts »⁶¹, tels que ceux qui permettent à Fabrice de loger chez sa mère ou de travailler chez son frère, ou des liens plus « faibles », qui permettent à Monsieur Dubois de se nourrir *via* les Restos du cœur ou de trouver un baladeur numérique bon marché.

Ces liens se manifestent bien souvent dans le quotidien, mais plus particulièrement dans les moments de décalage évoqués plus haut, où les usagers s'approprient pleinement nos interactions. En effet, je percevais dans ces moments de débordement une quantité infinie de liens, d'attachements qui me poussaient à croire que l'isolement de ces personnes n'était de fait pas absolu, mais assurément relatif, pour le meilleur comme pour le pire. Ces attachements peuvent tout autant être des personnes que des choses, des réalités auxquelles on tient qui peuvent avoir une importance cruciale, comme anodine :

« Avec l'attachement, nous ne sommes pas dans le registre des causes, des intentions, des déterminations. Ces liens n'appartiennent pas au vocabulaire de l'action, même si, bien sûr, ils peuvent embrayer sur ce mode. Ils renvoient plutôt à un passif, non pas tant au sens de la grammaire qu'à celui qu'a pris le mot dans les entreprises : l'addition que le passé tend au présent. Sauf que justement, personne ne peut tenir pareille comptabilité. Il n'y a pas d'équivalence possibles dans une telle liste d'attachements incommensurables, entre nos petites manies ou la nostalgie du pays, des sensibilités politiques ou sa famille, une façon de se mettre au travail ou de prendre le petit déjeuner et une passion dévorante pour l'opéra ou les séries américaines, la partie de foot le dimanche avec de vieux copains ou la planète à sauver, sa conscience professionnelle, l'amour de son métier ou l'obsession de sa carrière, la tenue de sa maison ou la patrie en danger... » (Hennion, 2010 : p. 179).

⁶¹ Selon Mark Granovetter, plus un lien concentre du temps passé entre deux individus, de l'intensité émotionnelle, de l'intimité et des services réciproques, plus il est considéré comme « fort » (Granovetter, 1973 [2008] : p. 48). L'intérêt de l'analyse de Granovetter est de démontrer que les « liens faibles » ont aussi leur force, puisqu'ils sont source d'ouverture vers d'autres réseaux et donc d'opportunités.

Ces liens sont d'autant plus subtils, qu'ils sont la plupart du temps contingents et qu'ils s'éprouvent en situation. On ne sait véritablement que l'on tient à quelque chose lorsque, par exemple, on risque d'en être séparé ou qu'il faut choisir entre un attachement et un autre. Le grand intérêt de cette notion est qu'elle suggère que « l'épreuve précède la détermination » (*Ibid.*), d'où l'importance d'une certaine souplesse, voire agilité, en situation d'intervention sociale lorsqu'il faut accompagner des personnes vulnérables dans leurs choix et leurs actes. La notion d'attachement ne se limite pas forcément à des choses agréables. Selon Antoine Hennion, au contraire : « c'est à propos de problèmes difficiles, de comportements destructeurs ou de situations douloureuses, d'états de faiblesse ou de vulnérabilité, comme le handicap, la maladie de longue durée, l'alcoolisme, la drogue, la maladie d'Alzheimer, ou simplement la vieillesse et son lent travail de fragilisation, qu'en parler en termes d'attachement permet avec le plus de vigueur de les comprendre autrement » (*Ibid.* : p. 181).

Sur le terrain, il suffit par exemple d'éplucher les comptes bancaires de personnes endettées, pour voir les liens qui les unissent à des organismes de crédit à la consommation, d'assurance ou de téléphonie, pour des montants dont ils n'ont parfois eux-mêmes pas conscience. On peut aussi observer dans des bras mutilés, des dents abimées ou des tremblements, les signes d'une addiction dont certains sont prisonniers, sans que le sujet ne soit forcément abordé avec l'intervenant. Des discussions que j'ai pu avoir avec des réfugiés, qui étaient accusés par des bénévoles d'abuser des aides locales proposées par les associations, m'ont permis de comprendre qu'ils envoyaient une grande partie de leurs ressources financières pour aider leurs familles, restées dans un pays en guerre, et qu'ils cherchaient pour cela d'autres solutions pour vivre sur place, par exemple en troquant des vêtements récupérés dans les associations contre d'autres biens. J'ai également observé que bon nombre de demandeurs d'emplois de longue durée, y compris bénéficiaires du Revenu de Solidarité Active, étaient loin d'être inactifs et pouvaient travailler « au noir » ou en échange de services. Toutes ces observations m'ont alors montré l'importance de ces liens, pas forcément visibles pour l'intervenant social, mais qui donnent sens aux situations qu'il doit accompagner. Y compris auprès des personnes qui me semblaient les plus isolées, je percevais toujours dans leurs discours des liens auxquels il me semblait pertinent de m'attacher, et justement travailler sur ce qui pouvait faire sens pour les personnes avec lesquelles je travaillais. Thierry Torche semble avoir retenu un enseignement similaire de son expérience de la rue :

« Quand je vivais à la rue, je n'ai jamais cherché les rencontres à tout prix, elles venaient seules. Mais pourtant inconsciemment, on a besoin de rencontrer des personnes, il se peut donc

que nous provoquions certaines rencontres. J'étais mal à l'aise quand je rencontrais certaines personnes installées dans la vie, j'avais l'impression d'être en dessous de tout, j'avais le sentiment de n'inspirer qu'une certaine forme de pitié bienveillante. Certaines rencontres étaient déterminantes dans un sens comme dans l'autre. Même dans le cas des rencontres négatives comme c'est souvent arrivé, on apprend toujours quelque chose de l'autre, je m'en rends compte seulement maintenant car à l'époque, je jouissais pleinement sur l'instant de chaque rencontre bonne ou mauvaise car les rencontres représentaient une certaine forme d'existence alors que la solitude, c'est la non existence, la non reconnaissance de ma qualité d'être humain » (Pichon, Torche, 2011 : p. 85).

Ces éléments confirment les intuitions de Georg Simmel (1998 [1907]) ou de John Dewey (2010 [1915]) que j'évoquais dans la première partie de cette thèse, à savoir que même les personnes semblant exclues restent toujours attachées à la société. Intuition reprise plus récemment par Bruno Latour, selon lequel il ne s'agit pas « *de savoir si l'on doit être libre ou attaché, mais si l'on est bien ou mal attaché* » à des liens « *morbides ou salvateurs* » (Latour, 2000 : emp. 59-84). Des liens qui nous unissent à des humains ou toute autres sortes de choses, comme en témoigne la situation suivante :

Stan est sans abris depuis qu'il s'est violemment disputé avec sa conjointe. Il a logé plusieurs nuits à Cluny séjour, un hôtel bon marché mais où il y a perdu une bonne partie de son budget, gagné péniblement en intérim, dans une fonderie située à 20km de Cluny où il se rend chaque jour en scooter. Nous sommes parvenus à le loger dans une chambre du CCAS, mais reste à trouver une solution deux nuits par semaine où il ne peut y être hébergé. Solution qui n'est pas simple à trouver car Stan se déplace avec de nombreuses affaires : écran plat, console de jeux... mais surtout son chien, qui ne lui permet pas d'accéder notamment à l'hébergement d'urgence. Bien que le chien soit très bien éduqué et même toléré depuis plusieurs semaines dans les hôtels de Cluny où Stan a séjourné, mes contacts habituels refusent d'héberger le chien. Stan me donne des nouvelles de ses recherches dans l'après-midi :

- *Stan : « J'ai réussi à m'arranger avec Cluny séjour pour lundi et mardi, mais pas dimanche. T'as pu trouver quelque chose toi ?*
- *Boris : Non désolé, j'aurai potentiellement quelque chose pour toi mais pas pour le chien.*
- *Stan : Ouais bon... au pire je peux trouver une rave party dimanche soir mais bon... je bosse lundi matin quoi.*

Comme on le voit dans cet extrait, les liens auxquels les personnes peuvent être rattachées vont au-delà de la typologie des liens sociaux proposée par Serge Paugam. S'il ne faut assurément pas confondre les grands types de liens sociaux, composés eux-mêmes de différents liens, avec la pluralité complexe d'attachements que l'on observe dans toute situation, il me semble cependant intéressant d'y accorder une attention toute particulière, comme le propose notamment la sociologie de l'acteur-réseau vis-à-vis des non humains. Cette pluralité d'attaches semble bien identifiée par les auteurs travaillant sur la question des liens sociaux. Comme le rappelle Pierre-Yves Cusset, le lien social « désigne de fait des réalités multiples, qui vont de l'ensemble des relations concrètes que l'on entretient avec sa famille, ses amis, ses collègues ou ses voisins, jusqu'aux mécanismes collectifs de solidarité, en passant par les normes, les règles, les valeurs et les identités qui nous dotent d'un minimum de sens d'appartenance collective » (Cusset, 2011 : emp. 95-97). Cependant, est-il possible dans le cadre d'une intervention sociale d'identifier très concrètement comment ces liens sont à l'œuvre, en situation, pour pouvoir agir sur eux ?

La situation que je viens d'évoquer montre bien comment un acteur est « la cible mouvante de tout un essaim d'entités qui fondent sur lui » (Latour, 2006 : p. 67) et que de fait, son action ne peut être complètement cohérente, contrôlée. Ici, Stan doit composer avec une conjointe fâchée, ses différentes affaires à transporter, son chien, son emploi du temps professionnel et son budget, les différentes disponibilités des hôtels et du CCAS, etc. **C'est pourquoi il est important, dans un contexte où l'intervention sociale se veut de plus en plus responsabilisante, de conserver à l'esprit qu'une action est toujours « dislocale » (Latour, 2006), distribuée entre différents acteurs et qu'ainsi la responsabilité de ce qu'il se produit au cours d'une action doit elle aussi être redistribuée.** Si l'on considère, comme c'est le cas dans la théorie de l'acteur-réseau, que les personnes sont exposées continuellement à différents processus de regroupement, alors la responsabilité des intervenants sociaux peut être aussi considérable. L'exemple de Stan l'illustre bien lorsqu'il évoque l'alternative entre une solution d'hébergement qu'il réclame ou la nuit qu'il passera en rave party.

Quelques mois après le début de mon enquête et l'émergence de ces premières intuitions, j'ai alors cherché à suivre à la trace ces attachements des désaffiliés, pensant que l'on pouvait par

ces liens et en sortant de l'idée qu'ils en étaient totalement dépourvus, les amener à refaire véritablement société.

Par ailleurs, nous savons que la transmission des valeurs est aujourd'hui de plus en plus horizontalisée. Ce ne sont plus seulement les institutions (familiale, scolaire, professionnelle...) qui assurent cette transmission mais aussi les groupes de pairs et les médias. Pierre Yves Cusset rappelle à ce titre que « les enfants de quatre à sept ans regarderaient la télévision 1 000 heures par an en moyenne, contre 820 heures passées à l'école. Pour ceux âgés de huit à quatorze ans, le rapport serait de 1 400 heures passées devant la télévision pour 900 heures en classe. Par ailleurs, cette écoute de la télévision se fait de plus en plus seul, soit parce que les enfants disposent d'une télévision dans leur chambre, soit parce que parents et enfants ont des temps sociaux de plus en plus désynchronisés. Michel Desmurget, docteur en neurosciences, décrit dans un livre les effets « fortement nocifs » que la télévision peut avoir sur la sociabilité intra et extrafamiliale, mais aussi sur le développement et le vieillissement cognitif, le sommeil, la réussite scolaire, la santé, l'agressivité, etc. Desmurget décrit même cet attachement à la télévision comme généralement compulsif et syncrétique, notamment chez les enfants et adolescents (Desmurget, 2011 : p. 246). Pour reprendre les termes de l'analyse proposée, l'exemple de la télévision illustre pleinement tout le poids que peut avoir un simple actant (le téléviseur, ou de façon plus large, ce qui transite par les écrans) dans la structuration de liens et la transmission des valeurs, des représentations auprès d'une personne :

Olivia : « Kevin est complètement décalé, il passe son temps sur l'ordinateur et se couche en plein milieu de la nuit. Du coup, il ne se lève pas le matin et il ne fait rien de ses journées. On n'arrive plus à communiquer et quand on aborde ce sujet ça fini toujours en dispute... je ne sais plus quoi faire ».

Journal de terrain, 19 octobre 2012

Un enjeu, qui me semble alors particulièrement important pour l'intervention sociale locale, serait alors de parvenir à composer ses actions dans cette multiplicité de liens, faits de contrats rationnels et froids comme ceux passés avec l'administration, mais aussi « de liens affectifs, non rationnels, chauds, qui relient les individus entre eux et avec la société dans son ensemble (Cusset, 2011 : emp. 533-537). De liens qui sont aussi parfois invisibles, tels que ceux qui sont entretenus avec toutes les personnes et les choses qui composent notre existence. Penser ces liens en termes d'attachements, nous permet de comprendre que les activités des personnes vulnérables sont issues d'un « tissu serré d'expériences passées, collectives et individuelles »,

qui ont peu à peu produit leur sensibilité et « déterminé un domaine rempli d'objets et de nuances, de savoir-faire et de répertoires, de critères et de techniques, d'histoires communes et d'évolutions contestées » (Hennion, 2010 : p. 188)⁶². C'est cette piste que je propose d'explorer dans les lignes qui suivent.

5.2.3 Les attachements des désaffiliés : des prises indispensables à l'intervention sociale locale ?

Revenons à la mission qui m'avait été confiée et qui me semblait, au fil des semaines, de plus en plus paradoxale : comment en effet créer un service public pour des personnes qui n'y accèdent pas ? Comment faire lien, en tant qu'intervenant social, avec des personnes isolées ? Nous l'avons vu dans la revue de littérature, la question de l'isolement semble, si ce n'est spécifique⁶³, en tout cas particulièrement sensible en milieu rural. Dans les premiers échanges que j'ai pu avoir avec des travailleurs sociaux ou des élus, cette question était souvent évoquée avec fatalité ; on me parlait de situations d'agriculteurs, travaillant beaucoup et vivant de peu, ne demandant jamais d'aide. On me parlait de commerçants, préférant garder le silence jusqu'à la fermeture de leur magasin plutôt que de solliciter une aide ; de marginaux vivant de débrouille ou encore de personnes âgées, éloignées de leurs familles. Dans tous ces cas, il y avait encore une fois quelque chose de paradoxal. Ces situations de fragilité sociale étaient connues, ou soupçonnées, du fait de la proximité que l'on connaît dans les villages ; mais personne ne semblait se sentir légitime pour y intervenir, par respect pour la vie privée des personnes concernées, et du fait que ce type d'intervention incombait plutôt à des professionnels de l'action sociale. Il est vrai qu'il existe dans chaque commune des Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), qui disposent d'une légitimité et de moyens pour intervenir. Mais bien souvent, ces moyens sont mis dans des actions qui ne répondent pas forcément aux besoins de personnes socialement vulnérables.

⁶² Même si ces mots d'Antoine Hennion lui servent à analyser les pratiques des amateurs, ils me semblent complètement convenir à ce que j'ai pu observer sur le terrain de l'intervention sociale.

⁶³ On sait que l'isolement peut aussi exister en milieu urbain, et que des personnes peuvent se sentir très seules y compris dans un immeuble rempli d'autres personnes.

« En matière sociale, c'est simple, on passe tout dans le repas des aînés une fois par an. Je peux vous dire qu'on y mange bien... ça c'est sûr...et depuis des années... impossible de changer quoi que ce soit... celui qui y toucherait se ferait pendre sur la place publique ! Mais le jour où j'ai un sans-abri qui arrive dans la commune, je n'aurai rien à lui donner. »

Entretien avec un Maire, août 2012

On observe également dans certaines communes l'exercice d'une solidarité plus informelle, d'ordre pratique, pouvant passer par du don de bois ou de services, la mise à disposition d'un cantonnier, etc. Il m'était alors intellectuellement difficile, au cours de l'enquête, d'admettre que l'isolement de certaines personnes pouvait être aussi complet que ce qu'il m'en était dit. Si nous reprenons l'exemple des personnes âgées, souvent évoqué, on se rend compte qu'il n'est jamais complètement impossible d'entrer en contact avec les plus isolées d'entre elles :

« Le meilleur moyen pour toucher l'isolement, c'est la liste de plan canicule, qui passe par le maillage communal. Il y a une enquête qui est menée et qui passe par les CCAS, pour identifier les personnes à risque en cas de canicule. On travaille aussi pas mal avec les aides à domicile, et on forme des bénévoles pour qu'ils puissent emmener des personnes en animations ».

Entretien Clotilde, porteuse de projet

Dans la situation de M. Dubois ou dans celle de Fabrice évoquées précédemment, et en réalité dans toutes les situations, y compris les plus extrêmes, que j'ai pu rencontrer, je n'ai jamais observé une absence totale de lien, mais toujours un minimum d'attachements. Ces attachements relient une personne à d'autres, qui peuvent être des proches (famille, amis...) ou des connaissances (élus locaux, secrétaire de mairie, bénévoles associatifs, aide à domicile, facteur...). Mais ils peuvent aussi la rattacher à d'autres choses : pour certains, ce sont des animaux, pour d'autres, une passion, une cause, un projet... Je dirais que c'est à partir du moment où l'on a compris ce à quoi les personnes sont attachées, qu'il devient possible de les traiter avec diplomatie, et de créer avec elles les liens nécessaires à l'intervention sociale de proximité.

La théorie de l'acteur réseau, privilégiant dans l'analyse des actions à l'idée de causalité, celle selon laquelle de multiples médiations sont constamment à l'œuvre, m'a alors semblé pertinente pour éclairer ce que j'observais en situation. Cette conception de l'action, éminemment ontologique, suppose que les êtres font ce qu'ils font du fait de leurs attachements réciproques, et de la façon dont ils s'affectent entre eux (Latour, 2000 : p. 6). Pour Latour par exemple, des

grands concepts comme « la liberté », ou « l'aliénation » ne nous permettent pas de voir les liens perpétuels dans lesquels nous baignons : les attaches sont premières, les acteurs viennent en second (Latour, 2006 : p. 317). Les querelles théoriques entre les partisans de l'acteur ou du système, des individus ou des structures, passeraient à côté de la multitude de petits choix, de choses, de moyens et de médiations qui font agir. Comme le dit Antoine Hennion, faire la sociologie de ces médiations, c'est alors « prendre au sérieux l'inscription de nos rapports dans des choses, et ne pas défaire par la pensée, comme s'ils ne résistaient pas (...). C'est montrer les irréversibilités que partout les mixtes ont interposées, entre les humains, entre les choses, entre les humains et les choses » (Hennion, 1993 [2007] : p. 365) ». Et de fait, les personnes en situation de vulnérabilité sont effectivement prises par quantité de choses, qui leur « font faire » ce qu'ils font :

« Je croise Bastien à l'entrée des Restos du cœur, avant de m'installer pour ma permanence. Il est venu se chercher des vêtements et de la nourriture qui lui ont été accordés. On l'a également orienté vers la ressourcerie pour qu'il puisse trouver un réchaud. Bastien a l'air plutôt heureux de découvrir ces ressources, nouvelles pour lui : « J'vais être le roi du pétrole ! », me dit-il, suite à ces dons qui lui ont été faits. Il me suit et s'installe à mon bureau. Nous regardons ensemble si l'employeur auprès duquel nous avons postulé lui a répondu : réponse différée au 10/12/12. Il me laisse alors pour aller, me dit-il, essayer des chaussures en peau de chèvre qu'il a aperçus près du stand, en face, où les bénévoles y conseillent les personnes comme des vendeuses d'une boutique quelconque : « il vous va comme un gant ! » disent-elles à Carène, venue chercher un manteau pour l'hiver. Quelques dizaines de minutes plus tard, entre deux accueils, Bastien revient me voir. Il me dit qu'il a recueilli une chienne, qu'il a nommée « Lucia ». Je lui demande comment il va pouvoir se déplacer pour faire les démarches que nous avons évoqué. Sachant qu'il fait déjà régulièrement du stop et fraude dans le train, la présence du chien m'apparaît juste comme une contrainte supplémentaire. Il me répond que pour le moment, elle l'aide à avoir le moral et surtout que c'est « mieux qu'un radiateur » pour passer les nuits froides qu'il y a en ce moment. Il me raconte également qu'il a rencontré un mec qui « a fait son beurre en arnaquant les assurances, qui lui a payé de la beuh, un poêle à pétrole, etc. Je dis à Bastien de se méfier, suspectant que derrière cette générosité, il a peut-être des idées derrière la tête. Chose à laquelle Bastien m'a simplement répondu : « il m'a dit clairement qu'il était pédé, mais je crois pas qu'il attende quoique ce soit de moi ».

Journal de terrain, 5 décembre 2012

Dans l'exemple ci-dessus, mais aussi dans de nombreux autres exemples, on voit notamment combien les animaux sont des « actants » qui peuvent avoir, dans la vie des personnes vulnérables, une place considérable. Cela positivement (par l'affection et la chaleur qu'ils procurent), mais aussi négativement en entravant par exemple la mobilité de Bastien, ou pour d'autres raisons : frais de vétérinaire, nuisances pour le voisinage, interdiction d'accès dans différents lieux, notamment les hébergements d'urgence, etc. Vue l'importance que peuvent avoir ces types d'éléments sur une situation, on comprend pourquoi la théorie de l'acteur-réseau les considère comme des acteurs, dès lors qu'ils ont un impact sur le cours d'une action (Latour, 2006 : p. 103). L'exemple ci-dessus nous montre aussi comment il est possible pour certaines personnes de s'accommoder des ressources procurées par les associations de solidarité où d'autres personnes qui peuvent elles-aussi être en situation de précarité. On voit même, dans l'exemple de Bastien, que les chaussures en peau de chèvre retenaient plus son attention que les recherches d'emploi que je lui proposais de consulter.

Ces attachements sont parfois difficilement acceptés par les travailleurs sociaux, pour les conséquences qu'ils peuvent avoir sur les démarches des personnes qu'ils accompagnent mais aussi sur leur budget. Il peut même y avoir de petites tensions lorsque les personnes accompagnées peuvent solliciter une aide financière et refuser de se détacher de certaines choses qui, en apparence, peuvent sembler futiles aux travailleurs sociaux :

- *Boris : « Alors, l'assistante sociale est passée chez vous du coup ?*

- *M. Charvin : Oh, m'en parlez pas !*

- *Boris : Ben quoi ?*

- *M. Charvin : Ça a servi à rien, je le savais bien.*

- *Boris : Pourquoi ça ?*

- *M. Charvin : La seule chose qu'elle a su faire, c'est faire la moue quand elle a vu ma cafetière, soi-disant qu'elle avait l'air bien chère !*

- *Boris : Ah ?*

- *M. Charvin : Oui ! Alors oui, je bois pas mal de café, et j'ai acheté plusieurs cafetières bon marché... mais vous savez quoi ? Ça tient pas ! Alors après je paye encore et encore pour de la mauvaise qualité... Donc j'ai investi dans une bonne cafetière pour être tranquille... mais*

franchement, vous croyez qu'il est là le problème ? Comme si je faisais pas attention... alors c'est plus la peine, la prochaine fois si c'est pour ce prendre ce genre de remarques, j'ouvre plus ma porte ! »

Journal de terrain, 28 janvier 2015

Comme le remarque Antoine Hennion, « on peut tenir très fort à quelque chose qui ne compte pas pour les autres » (Hennion, 2010 : p. 179). Pour les personnes concernées, ces dépenses décriées par les travailleurs sociaux ne semblent cependant pas au cœur de leurs problèmes, ne sont pas déterminantes, mais visent plutôt à rendre leur quotidien moins pénible ou à procurer des petits « plaisirs ». Comme le dit Thierry Torche, lorsqu'il évoque sa gestion de ses faibles ressources lorsqu'il était SDF : « *Moi, je me payais l'hôtel, je me payais le cinéma... Je ne vous raconte pas des conneries, c'est de l'argent qu'on a et qu'on dépense souvent vite, très vite. On vide le compte en fait en vivant mieux et on se dit alors qu'on aura toujours passé une bonne semaine dans le mois* » (Pichon, Torche, 2011 : p. 65). J'ai effectivement observé, sur le terrain, comment des personnes sans revenu, ou presque, pouvaient par exemple investir dans un téléphone portable haut de gamme, des tatouages ou dans une voiture qui malheureusement n'était pas souvent de bonne qualité.

Les personnes peuvent également être attachées à des projets, pouvant être jugés « irréalistes » par les intervenants sociaux. Dans les situations que nous avons déjà croisées, je peux par exemple citer le projet de M. Dubois souhaitant faire de sa maison un gîte, l'idée de Bastien d'aménager la maison abandonnée qu'il squattait en bar clandestin, ou encore le projet de Jann, souhaitant faire financer en crowdfunding son projet agricole, comprenant tout à la fois du maraichage, de l'élevage, de l'apiculture, de la muséographie et des ateliers pédagogiques.

Je reçois aujourd'hui Jann, avec qui nous avons convenu de publier sur un site de financement participatif le contenu de son projet :

- *Boris : « Tu as pu rédiger quelque chose ?*
- *Jann : Non franchement, j'ai essayé mais laisse tomber ça m'a gonflé, je m'y suis repris à je sais pas combien de fois !!!*
- *Boris : c'est pas grave on va le faire ensemble. On va commencer par regarder un peu les projets qu'il y a sur le site ».*

Nous naviguons sur le site Miimosa et consultons différentes annonces.

- *Jann : « Putain... mais ils ont déjà tous des entreprises... des photos et tout...*
- *Boris : Ouais c'est vrai...*
- *Jann : Mais il y'en a pas un qui démarre là ? Moi j'ai rien, j'ai même pas une photo à montrer moi... et en plus c'est que des petits montants !*
- *Boris : Parce que toi tu voulais aller vers combien ?*
- *Jann : Ben, pour 300 ruches, si je pouvais avoir 50 000€ tu vois, il y aurait de quoi faire quelque chose...*
- *Boris : Hm, oui là, c'est plutôt pour renforcer des projets déjà existants...*
- *Jann : Putain...*
- *Boris : Bon allez, on va rédiger un truc ».*

J'ouvre une page word, et commence à rédiger

- *Boris : « Tu as un titre pour ton projet ?*
- *Jann : Ben j'ai pensé à quelque chose, mais je crois que ça existe déjà. Il faudrait vérifier si j'ai le droit de le prendre.*
- *Boris : Vas-y dis-moi.*
- *Jann : Ce serait « le charme des abeilles ».*
- *Boris : Ok, vas-y raconte le moi et je vais essayer de rédiger.*
- *Jann : En fait, ce que je veux faire moi, c'est pas de l'agriculture industrielle tu vois. Je voudrais faire un peu de miel, avec de la confiserie, et à côté de ça, un peu d'élevage de poulets et de canards, et puis des légumes, du maraichage bio. Ce que j'aimerais aussi, j'ai fait un peu ça en Bretagne, c'est pouvoir faire une partie musée dans ma ferme, où je pourrais raconter l'histoire de l'apiculture, montrer de vieilles ruches... Et surtout transmettre ce que je sais tu vois, aux clients, parce que je ferais de toute façons de la vente directe à la ferme et j'aimerais bien montrer comment se fabrique ce qu'ils mangent... Mais aussi aux enfants, en intervenant dans les écoles tu vois.*

Nous rédigeons quelque chose à partir de la description de Jann. Je ne m'empêche pas de penser que le projet est démesuré :

- Boris : « Ça fait beaucoup de boulot dis donc ! »
- Jann : « Ouais mais moi le boulot ça me fait pas peur ! »

J'ajoute quelques images, et mets un peu en forme le fichier.

- Jann : « Putain, ça c'est bien, ça fait sérieux... quand je vais montrer ça à mon assistante sociale, elle va voir ! »

Journal de terrain, 14 janvier 2015

Ces projets auxquels sont attachés les personnes vulnérables peuvent être irréalistes, et parfois considérés par les intervenants sociaux avec qui j'ai échangé comme une sorte de fuite (notamment vis-à-vis d'autres propositions d'emploi), ou de discours refusant d'affronter les réalités matérielles des projets qu'ils évoquent, nécessitant un financement mais aussi des compétences dont ces personnes ne disposent pas forcément à l'instant présent. Mais derrière ces idées, on décèle aussi autre chose, relevant plus à mon sens d'une recherche de reconnaissance et d'une affirmation à pouvoir revendiquer, comme les autres, le droit de rêver à certains projets en phase avec ses aspirations. L'exemple de Jann est très parlant puisque son projet lui permet d'exposer ses connaissances, ses savoir-faire en matière d'agriculture et l'on voit aussi qu'il trépigne à l'idée de montrer le document de présentation que nous avons conçu ensemble à son assistante sociale.

L'importance de cette quête de reconnaissance a bien été soulignée par Serge Paugam, pour qui le lien social se définit à la fois par une dimension protectrice mais aussi cette dimension plus subjective : « la protection renvoie à l'ensemble des supports que l'individu peut mobiliser face aux aléas de la vie (ressources familiales, communautaires, professionnelles, sociales...), la reconnaissance renvoie à l'interaction sociale qui stimule l'individu en lui fournissant la preuve de son existence et de sa valorisation par le regard de l'autre ou des autres. L'expression « compter sur » résume assez bien ce que l'individu peut espérer de sa relation aux autres et aux institutions en termes de protection, tandis que l'expression « compter pour » exprime l'attente, tout aussi vitale, de reconnaissance » (Paugam, 2008 [2011] : p. 63). Cette distinction peut aussi se retrouver dans la différence qu'introduisait Pierre Bourdieu entre la misère de condition et la misère de position : « cette misère de position, relative au point de vue de celui qui l'éprouve en s'enfermant dans les limites du microcosme, est vouée à paraître « toute

relative », comme on dit, c'est-à-dire tout à fait irréaliste, si, prenant le point de vue du macrocosme, on la compare à la grande misère de condition ; référence quotidiennement utilisée à des fins de condamnation (« tu n'as pas à te plaindre ») ou de consolation (« il y a bien pire, tu le sais »). Mais, constituer la grande misère en mesure exclusive de toutes les misères, c'est s'interdire d'apercevoir et de comprendre toute une part des souffrances caractéristiques d'un ordre social qui a sans doute fait reculer la grande misère (moins toutefois qu'on ne le dit souvent) mais qui, en se différenciant, a aussi multiplié les espaces sociaux (champs et sous-champs spécialisés), qui ont offert les conditions favorables à un développement sans précédent de toutes les formes de la petite misère (Bourdieu, 1993 : p. 16).

Ces analyses invitent à mon sens à reconsidérer toute la dimension subjective des situations de vulnérabilité sociale, la façon dont elles sont vécues par les personnes elles-mêmes et ainsi voir comment ces personnes luttent se faire reconnaître comme pleinement membres d'une société valorisant l'activité, les projets et le dynamisme, dans les interactions qu'elles peuvent avoir avec les intervenants sociaux. Ces projets ne peuvent-ils d'ailleurs pas faire l'objet d'une « fiction partagée » (Hennion, Vidal-Naquet, 2013) autour de laquelle se construisent la relation et l'intervention ? Pour reprendre l'exemple de Jann, auquel j'aurais pu ne pas consacrer tant de temps à concevoir une annonce vouée à l'échec, n'y avait-il pas un intérêt stratégique à répondre à sa demande ? En concevant cette annonce, j'ai pu prendre connaissance de ses aspirations, de ses compétences, de le mobiliser autour d'un projet professionnel mais aussi de le confronter pratiquement à certaines réalités, en lui faisant par exemple consulter les autres projets du site, qui lui ont fait sentir son décalage. Comme le suggère Bruno Latour, « **pour comprendre la mise en mouvement des sujets, leurs émotions, leurs passions, il faut se tourner vers ce qui les attache et les met en mouvement** – propos d'évidence, pourtant toujours oublié. » (Ibid. : emp. 259).

L'intérêt d'une telle posture, en situation d'intervention sociale, est aussi de voir dans de multiples détails tout un faisceau de liens potentiels auxquels une personne, même la plus isolée, pourrait être rattachée. De ce point de vue, si tout acteur est par définition un acteur-réseau, on échappe alors me semble-t-il à cette fatalité que l'on rencontre chez bon nombre d'acteurs locaux lorsqu'ils ont à traiter des situations d'isolement, conçues comme vidées de tout lien par essence. Dans cette conception également, « l'émancipation » devient « substitution » ; c'est-à-dire que l'on ne se libère pas de liens (ce qui serait « morbide » selon Latour) mais que l'on passe à d'autres liens (Latour, 2000 : p. 10). Surtout, l'idée de maîtrise

devient inadaptée dans cette conception, puisque « chaque évènement excède ses conditions et dépasse donc son artisan » (*Ibid.*, : p. 13). Dans cette posture, une certaine forme de démiurgie, qui laisserait penser aux intervenants sociaux qu'ils peuvent déterminer les habitants dans leurs actions et leurs trajectoires, n'est alors plus possible : « aussi puissant qu'on imagine un créateur, il ne sera jamais capable de maîtriser davantage ses créatures qu'un marionnettiste ses marionnettes, qu'un écrivain ses carnets, qu'une cigarette son fumeur, qu'un locuteur sa langue. Il peut leur faire faire quelque chose, mais pas les faire » (Latour, 2000 : p. 13). Surtout, cette posture conduit alors à **privilégier l'interprétation sur l'explication** (Hennion, 1993 [2007] : p. 365), **ce qui instaure des rapports beaucoup plus horizontaux entre l'intervenant social et la personne qu'il accompagne**. Il s'agirait alors, dans cette perspective, de mettre en réflexion conjointement les protagonistes d'une situation pour identifier toute la complexité que revêtent leurs actions, le feuilletage d'éléments qui y jouent un rôle sans imputer la responsabilité d'une situation entièrement à l'un ou l'autre des acteurs concernés. En d'autres termes, il s'agirait aussi de sortir **de la logique de responsabilisation qui est à l'œuvre dans le champ de l'intervention sociale** (Soulet, 2005) **pour aller vers une identification des responsabilités collectives qui composent une situation**.

Cette idée, selon laquelle rien n'est écrit dans les situations que l'on rencontre, me semble indispensable à deux niveaux. D'abord, du côté des personnes dont nous avons à prendre soin, puisqu'en réalité, nous ne les connaissons jamais tout à fait ; nous n'épuisons jamais le lot de leurs capacités, de leurs réactions, de leurs attachements morts ou vivants, et moins encore les changements qu'ils peuvent avoir à vivre. A ce titre, les travaux d'Amartya Sen me semblent particulièrement intéressants, puisqu'ils proposent justement de combiner à travers la notion de « capacité » les capacités des personnes et les conditions dans lesquelles ces capacités peuvent véritablement s'exprimer (Sen, 2000). Pourtant, comme l'observe Jean-Louis Génard, le vocabulaire de la capacité est très souvent rattaché à celui de la responsabilité et peut être stigmatisant (Génard, 2007). *A contrario*, il pourrait être possible de lier, comme le propose la notion *d'empowerment*, la question du pouvoir des personnes à celle du processus d'apprentissage qui y est lié (Bacqué, Biewener, 2013 [2015] : emp. 135). En cela, l'idée que pour certaines personnes « il n'y a rien à faire », comme je l'ai entendu à de nombreuses reprises au cours de cette enquête, me semble tout à fait défaitiste, voire dangereuse pour certaines situations.

En second lieu, cette posture me semble indispensable pour des intervenants sociaux qui, relativement souvent, donnent l'impression qu'il suffit pour un usager de suivre une feuille de

route théorique pour sortir de la difficulté. J'ai souvent entendu des travailleurs sociaux reprocher à des élus ou des bénévoles par exemple d'être venus en aide à des personnes dont ils étaient les « référents », au motif que cela les déviait des objectifs qu'ils avaient pu fixer avec eux. On imagine pourtant sans peine combien dans des situations comme celles-ci, les aléas de l'existence rendent inévitables des ajustements, des interprétations fluctuantes, des retournements d'idée, et qu'il est bien difficile parfois de coller à des objectifs fixés, pour sa propre vie, par un inconnu rencontré ponctuellement dans un bureau, qui ne soupçonne pas les multiples choses auxquelles nous sommes véritablement attachés, et qui composent notre existence. Comme l'indique Pascale Pichon à propos de la réinsertion des personnes sans-domicile-fixe : « sortir de la rue ne s'apparente pas à pousser la lourde porte d'une institution d'enfermement, propulsant d'un coup l'ancien interné dans un autre statut, dans de nouveaux rôles, le conduisant à endosser une nouvelle identité sociale. C'est au contraire un processus fait d'essais et de tentatives multiples, d'abandons, de rechutes, et de reprises, qui s'inscrit à l'intérieur même d'une carrière de sans domicile fixe (Pichon, Torche, 2011 : p. 18). Cette prise en compte de la complexité et des incertitudes des situations humaines en général, et de vulnérabilité sociale en particulier, invite alors à se défaire de tout idéal de maîtrise (Latour, 2000) dans le cadre d'une intervention sociale.

Je ne voudrais pas cependant tirer un portrait sans nuance de ces intervenants, dont la diversité est importante, tant dans leurs profils que dans leurs pratiques. Les lignes qui suivent seront justement consacrées à la description du réseau d'intervention sociale clunisois et à ses acteurs.

5.3 Le réseau de l'action sociale territoriale

Les difficultés rencontrées lors de mes premiers accueils m'ont rapidement fait sentir qu'il me fallait aller à la rencontre de personnes ressources, en mesure de me conseiller ou vers lesquelles je pourrais éventuellement réorienter le public. Il me fallait aussi sortir de mon bureau pour pouvoir comprendre l'environnement social et institutionnel dans lequel je me situais. Je me sentais vis-à-vis du public comme un guide, mais qui ne connaissait pas son territoire et ne savait pas en lire la carte ! Les demandes n'étant encore pas trop nombreuses durant mes premiers mois d'activité, je pouvais sans trop de difficulté consacrer du temps à différentes rencontres partenariales, que je propose de décrire afin de présenter les différents acteurs et espaces de l'action sociale territoriale.

Besoin d'aide ! Mes premières rencontres avec les intervenants sociaux locaux -----

Excédé par mes insuffisances face au public, je décide de prendre mon téléphone et de contacter le partenaire le plus proche, à savoir la maison des solidarités du Conseil Départemental, située juste au-dessus de mon bureau.

- *Boris : Bonjour, je suis Boris Chevrot, je viens de remplacer Jacques DESELE au RSP, juste en dessous.*
- *Secrétariat : Ah oui bonjour Boris, c'est Véronique, du Tennis, tu vas bien ?*
- *Boris : Ah oui ! Bonjour Véronique, ça va et toi (dis-je quelque peu soulagé de tomber sur quelqu'un que je connaissais !) ?*
- *Véronique : Bien merci, alors (...)*

Après quelques prises de nouvelles :

- *Véronique : Moi, je te conseille de rappeler en septembre, tu viendras en réunion d'équipe pour te présenter, parce que là, tu sais, avec les vacances, c'est calme, il y a pas tout le monde donc vaut mieux attendre un peu...*
- *Boris : Ah oui d'accord, pas de problème je rappellerai en septembre alors.*

Journal de terrain, 10 août 2012

Mon contrat ayant démarré durant le mois d'août, il m'était effectivement difficile de rencontrer les professionnels de l'intervention sociale locale. Bon nombre d'entre eux étaient en congés et il était préférable, me disait-on, d'attendre le mois de septembre pour organiser des rencontres. Plusieurs acteurs associatifs étaient néanmoins disponibles et prêts à me rencontrer rapidement.

5.3.1 A la rencontre des acteurs associatifs

5.3.1.1 Des intervenants sociaux, eux-mêmes-isolés.

Dans mon petit parcours des solidarités de proximité, j'ai d'abord rencontré Fabienne, responsable locale de l'association intermédiaire « emploi multiservices », l'unique structure d'insertion par l'activité économique (SIAE) qui existait alors sur le territoire. L'objectif affiché de l'association est de proposer des petites missions d'entretien de locaux, d'espaces verts ou de bricolage aux personnes les plus éloignées de l'emploi (demandeurs d'emploi de longue durée, bénéficiaires du RSA Socle ou de l'ASS, etc.). Les missions de Fabienne, seule au sein de l'agence, sont multiples. Elle doit assurer la relation commerciale avec les clients, coordonner l'offre et la demande d'emploi, mais aussi assurer l'accompagnement des salariés dans leur parcours d'insertion. Cela implique pour Fabienne d'être en mesure de conseiller ses salariés sur le travail à effectuer en mission, mais aussi sur leur apparence, leur attitude, et les différents problèmes qu'ils rencontrent pour pouvoir à nouveau bénéficier d'un emploi durable, tels que leur mobilité, leur santé, leur parcours de formation, etc.

Vu de l'extérieur, rien ne permet véritablement d'identifier la vocation sociale de l'association. Du point de vue de la communication, on peine à voir ce qui distingue cette structure d'une agence de travail temporaire ou de services à domicile. L'agence dispose d'une grande vitrine dans le centre-ville, et le discours de Fabienne s'oriente d'abord, dans nos premiers échanges, sur l'efficacité économique de l'association : le nombre d'heures réalisées, le portefeuille clients, les différentes prestations et les stratégies de développement. Fabienne affiche fièrement ses résultats. Son agence se positionne parmi les meilleures de l'association, qui dispose également de deux autres agences sur des territoires voisins. Ces résultats sont le fruit, me dit-elle, d'une importante implication auprès des clients comme des salariés.

Il se trouve que j'ai moi aussi travaillé dans une association de ce type, dans le cadre d'une recherche que j'avais réalisée quelques années plus tôt (Chevrot, 2011). J'imaginai donc sans peine les contradictions dans lesquelles pouvait se trouver Fabienne : la difficile cohabitation entre la productivité et la qualité attendue par les clients, avec l'impératif d'insérer des personnes éloignées de l'emploi ; la tendance, pour ces associations, à privilégier dans leurs embauches les plus opérationnels sur les plus vulnérables ; l'installation durable de ces mêmes

personnes dans ce dispositif alors même qu'il ne devrait être qu'un tremplin vers le marché de l'emploi, etc.

Lors de cet entretien, mes tentatives pour contourner les effets de façade de Fabienne ne m'amenèrent néanmoins pas sur ce registre. Après lui avoir exposé mon parcours et ma relative connaissance de son milieu, c'est de son isolement professionnel que Fabienne a voulu me parler :

« Vous savez, Boris, c'est pas un métier facile... je suis contente que vous veniez me voir parce que vous êtes bien le seul. Je n'ai aucun contact avec les autres... à part les clients et les salariés, mais il y a des choses qu'on ne peut pas évoquer avec eux... et puis, les gens viennent ici avec tous leurs problèmes, et il faut garder ça pour soi... »

Boris : Mais vous avez bien vos collègues des autres agences, non ?

Fabienne : On se voit quasiment pas, et quand on se voit, c'est pas tellement mieux... Le dernier contact que j'ai eu, c'est un courrier de mon Président pour me dire que maintenant je devrai prendre mon véhicule personnel pour faire mes déplacements alors vous voyez un peu... »

Entretien Fabienne, association « emplois multiservices »

Les contacts de Fabienne avec les autres structures des solidarités locales étaient très limités, ce qui renforçait un sentiment d'isolement déjà important, compte tenu du fait qu'elle était seule à tenir son agence. Hasard ou non, mon deuxième rendez-vous ressemblait curieusement à ce premier entretien.

Guillaume est un jeune homme d'une trentaine d'années au style décontracté, avec des dreadlocks sur la tête et quelques piercings sur le visage et les oreilles. Au moment de notre rencontre, Guillaume s'occupait du Groupe d'Entraide Mutuelle (GEM), un dispositif porté par l'association « les PEP », à destination des personnes en situation de souffrance psychique. Les GEM sont une émanation de la Loi handicap du 11 février 2005 qui « reconnaît explicitement pour la première fois la spécificité des handicaps psychiques et cognitifs, et crée un nouveau dispositif adressé aux personnes souffrant de tout type de handicap »⁶⁴. Dans la philosophie du GEM, les personnes sont invitées à devenir actrices dans des projets d'entraide. Une philosophie pleinement assumée par Guillaume, mais apparemment difficile à appliquer :

⁶⁴ https://fr.wikipedia.org/wiki/Groupe_d%27entraide_mutuelle

« Le problème, c'est qu'il y en a qui viennent dans une optique complètement passive, et qui ne veulent pas s'impliquer dans des projets. Dans ce cas-là, c'est même pas la peine de venir... la personne va perdre son temps... une fois, il y a un gars qui venait, mais juste pour dormir sur le canapé... c'est pas l'objectif tu penses bien... »

Entretien Guillaume, Groupe d'entraide mutuelle

Alors même que je m'imaginai lancer avec lui une coopération sur le volet des souffrances psychiques dont je connaissais l'existence en milieu rural, Guillaume m'a annoncé la fermeture du GEM sur notre territoire pour des raisons, encore une fois, d'isolement professionnel :

« J'ai trop peu de monde ici, les AS⁶⁵ jouent pas le jeu... j'ai zéro communication avec elles... pourtant on le sait qu'il y a des personnes qui en ont besoin, mais on ne les amène pas sur ce diagnostic... on ne les amène pas à admettre qu'elles ont ce problème... donc c'est dommage mais je vais partir, sur une autre structure ailleurs où, là, je sais qu'on pourra faire des choses »

Entretien Guillaume, Groupe d'entraide mutuelle

Le territoire perdait alors son seul dispositif de soutien aux personnes en souffrance psychique, à cause d'une coopération apparemment insuffisante entre les acteurs de l'intervention sociale.

Ces rencontres faisaient bien entendu écho à ma propre situation, et à l'isolement qu'avait ressenti mon prédécesseur sur le poste que j'occupais désormais. Plus tard, c'est le même sentiment que je recueillerai dans les discours de nombreux médiateurs de Relais Services Publics à l'échelle départementale. Je dis médiateur, mais il serait plus juste de dire « médiatrice », puisque durant mes cinq années d'activités, il ne m'a jamais été donné l'occasion de rencontrer un collègue masculin lors des différentes rencontres que j'ai pu avoir avec les autres Relais Services Publics du département. Ces rencontres, la plupart du temps provoquées par les partenaires pour lesquels nous constituons un relais de proximité (CAF, CPAM) m'ont permis de côtoyer ces femmes de tous âges aux parcours différents, mais aux discours souvent similaires, évoquant la plupart du temps le manque de fréquentation de leurs services et leur relatif isolement. Mais avant de poursuivre sur cette question de l'isolement de ces professionnelles, revenons au récit de mes rencontres locales.

65

Assistants sociales

Dans mon parcours, une rencontre a joué un rôle important. Estelle, l'agent social du centre d'hébergement d'urgence « ETAP ⁶⁶ », fut en effet une des premières personnes à véritablement me tendre la main pour coopérer.

ETAP est un centre d'hébergement d'urgence bien curieux. Situé dans une maison appartenant à l'hôpital de Cluny, les accueillis y vivent dans une autonomie quasi-complète. Aucun guichet derrière la porte d'entrée, que l'on franchit comme dans une maison ordinaire. Sur la gauche, immédiatement, on accède à un grand salon où l'ambiance y est familiale. La cuisine ouverte et la petite cour détonnent tout simplement avec l'image que l'on pourrait se faire d'un tel lieu, consacré à l'accueil des sans-abris.



Des bénévoles d'ETAP dans le salon du centre d'hébergement (photo Etap)

En 2017, ETAP a accueilli 310 personnes⁶⁷, orientées soit par le 115, soit par le Centre d'accueil des demandeurs d'asile (CADA). La capacité d'accueil y est de 15 personnes, pour 5 chambres. Le public est majoritairement masculin à 70%, avec des âges variant de moins de 18 ans à plus de 60 ans mais une moyenne située plutôt entre 26 et 39 ans. Sur des 3179 nuitées d'accueil au sein d'ETAP, une large majorité concerne les demandeurs d'asile. Les personnes accueillies à ETAP font parties des personnes les plus vulnérables, en témoigne le fait que 74% d'entre eux ne disposent d'aucune ressource au moment où ils sont accueillis. L'association dispose d'une

⁶⁶ Le sigle d'ETAP veut dire « Espace Temporaire d'Accueil de Personnes ».

⁶⁷ Les données qui suivent sont issues du dernier rapport d'activités de l'association.

vingtaine de bénévoles et d'une salariée, investis dans les différentes activités de l'association qui, au-delà de l'accueil des sans-abris, s'orientent également vers des cours de français, l'aide alimentaire, de l'accompagnement dans les démarches des accueillis et une participation aux réflexions et animations locales.

Estelle est salariée de l'association. C'est une femme chaleureuse et dynamique, très appréciée des personnes dont elle s'occupe et avec qui j'ai pu travailler. Notre première rencontre fut d'ailleurs provoquée par un ancien sans-abri, passé par ETAP et alors en logement de stabilisation sur Cluny. Dans la salle d'attente du CCAS où nous l'attendions tous deux, lorsqu'Estelle est sortie de son bureau, j'ai vu dans les yeux de ce monsieur un respect et une affection dont je me souviens encore. Je me rappelle aussi de la tendresse d'Estelle à son égard, et d'une proximité qui détonnait avec ce que j'avais pu voir jusqu'alors dans les relations entre les travailleurs sociaux et leurs publics. Je comprendrai bien plus tard lors d'un entretien formalisé avec Estelle que son parcours professionnel, un peu atypique, explique peut-être la particularité de son approche :

« J'ai un BTS en informatique. C'est un milieu dans lequel j'ai eu deux ans d'expérience puis après j'ai eu des enfants. J'étais quand même impliquée dans pas mal de choses, le comité des fêtes du village, l'aéroclub où mon mari faisait de l'avion... j'aidais à créer des sites internet ici ou là... mais une fois le dernier rentré en maternelle, j'ai ressenti à nouveau le besoin de travailler. J'ai d'abord donné des cours d'informatique dans les écoles, fait du soutien scolaire... puis j'ai entendu parler de ce boulot de « maîtresse de maison » au sein d'ETAP.

Le boulot me tentait, j'avais pas d'a priori sur les SDF, j'avais déjà donné des cours avec des enfants en difficulté... mais les débuts ont été très difficiles. Au début, on m'a rayé ma voiture, j'avais pas d'expérience et l'ancien président était décédé... personne n'avait repris le flambeau. Je connaissais personne et j'avais aucun référent. Je connaissais pas les partenaires et le public était vraiment dur, avec des histoires de drogue et d'armes à feu... les six premiers mois, je les craignais, je me blindais un peu, j'avais aussi beaucoup d'empathie et du mal à passer à autre chose... j'avais aucun réseau aussi, je savais pas vers qui me tourner... les AS me disaient qu'elles pouvaient rien faire parce qu'ils étaient pas de Cluny... j'avais pas d'interlocuteur... je me suis dit, il faut que ça change, sinon je tiendrai pas.

Puis je me suis fait petit à petit mon réseau, je suis allée voir de moi-même d'autres structures... il y avait un éduc' qui venait une fois par mois... j'ai emmené les bénévoles, qui étaient un peu

vieillissants et dans leur train-train, en formation... ils se rendaient pas compte... puis les autres présidents de structures sont venus, on a fait des repas....

Boris : Et qu'est-ce que ça a changé tout ça dans ta relation au public ?

Estelle: Le fait d'avoir une réponse. Et si j'avais pas de réponse, je les rappelais. C'est la notion d'utilité que j'avais pas au début. J'ai démarré dans un bureau... y'avait pas de numéro de bénévoles... les flics appelaient tout le temps... ils avaient une image très négative d'ETAP. Tu vois par exemple, une fois, y'avait un routard qui avait l'habitude des structures, et ça a clashé parce qu'il concevait pas qu'il pouvait y avoir des changements dans le règlement intérieur.

Puis au fur et à mesure où il revenait, je lui donnais des services. Maintenant, j'ai des coups de fil, et je reçois toujours des cartes de vœux... Pareil, Bogdan, il picolait énormément... on a eu des problèmes avec ses chiens, des histoires de coups de couteau... mais j'ai compris que mes préjugés faisaient aussi partie du problème... En gros, pour moi, c'était un Polak ivre mort. J'étais aussi trop rigide, je m'étais fait des fiches avec tel problème, telle solution... j'ai compris qu'il fallait pas faire de proposition tant qu'ils sont pas dans la demande. (...) Actuellement, j'en ai un qui m'a fait une demande pour l'aider à trouver un logement sur le bon coin, je sais qu'il est pas solvable... je le fais. Je lui ai quand même dit que c'était pas possible, mais je lui fais... comme ça... »

Entretien Estelle, Agent Social Etap

Le parcours d'Estelle me semble intéressant en cela que, n'étant pas formée initialement au métier qu'elle pratique maintenant depuis maintenant dix ans, elle a dû trouver le sens et l'équilibre de son travail en situation. On observe que ses difficultés initiales étaient notamment dues à un isolement professionnel, étant la seule salariée de l'association, mais aussi du fait que les assistantes sociales ne pouvaient travailler avec elle, les accueillis d'Etap n'étant pas de véritables habitants du territoire. On voit d'ailleurs que son premier besoin fut justement de se tisser un réseau pour rompre cet isolement, comme j'ai pu également le faire à mon tour quelques années plus tard. Estelle mentionne également un changement dans sa posture qui me semble important dans sa relation aux accueillis. Progressivement, elle reconnaît être sortie des procédures et des préjugés, pour se mettre à leur disposition en leur rendant des services, y compris lorsqu'elle ne croit pas spécialement qu'ils puissent aboutir sur de réels résultats. Anne est parvenue à s'intégrer à l'écosystème local, grâce à sa sociabilité, là où Fabienne et Guillaume quant à eux, ne sont pas parvenus à sortir de leur isolement.

5.3.1.2 Secours catholique, Croix Rouge, Restos du cœur... des acteurs associatifs bien implantés, mais pas forcément bien installés !

Les autres bénévoles associatifs que j'ai pu rencontrer par la suite ne se plaignaient pas d'un tel isolement. Probablement parce que le Secours Catholique, comme les Restos du cœur ou la Croix Rouge sont, peut-être du fait de leur renommée nationale, constituées d'équipes relativement importantes de bénévoles, et bénéficient d'un renouvellement plus facile de leurs membres. La Croix Rouge de Cluny dispose par exemple d'un réseau de quarante-deux bénévoles dont douze agissant très régulièrement dans la boutique où sont vendus à prix très modique du mobilier ou des vêtements. La Croix Rouge assure également un service de transports, notamment pour les personnes ayant des rendez-vous médicaux sur la ville de Mâcon, dispense des formations de baby-sitting ou de premiers secours, et peut également distribuer des bons alimentaire ou d'essence d'environ 30€, sur orientation des assistantes sociales. Le secours catholique dispose quant à lui d'une douzaine de bénévoles actifs, soutenus par la délégation régionale, *via* une animatrice territoriale. Ses activités essentielles sont tournées vers la convivialité, avec des repas partagés, des ateliers cuisines et créatifs, ou l'organisation de manifestations. L'association accompagne également des personnes dans leurs démarches, notamment les demandeurs d'asile, et organise des rencontres et des voyages spirituels. Le Secours Catholique assurait jusqu'en 2016 une distribution alimentaire qui a été supprimée pour laisser cette mission entièrement aux Restos du cœur. Les ressources de l'association sont modestes, puisqu'elles se résument chaque année à une subvention municipale de 500€, une quête de 400€ et des produits de manifestations à hauteur de 300€ pour assurer leurs frais de fonctionnement.

Ces associations, bien identifiées sur le terrain par les habitants, mais aussi par les travailleurs sociaux et les élus du territoire, bénéficient donc d'un important vivier de bénévoles et d'un réseau national, régional ou départemental sur lequel elles peuvent s'appuyer. C'est le cas par exemple des Restos du cœur, qui peuvent compter sur leur antenne départementale si des denrées viennent à manquer pour leur distribution. Certaines de ces associations ont également des ressources propres et interviennent sur un territoire à géométrie variable excédant le périmètre clunisois. Si les membres de ces associations, implantées historiquement sur le territoire, ne souffrent apparemment pas de l'isolement que j'ai pu rencontrer chez les acteurs précédemment décrit, ils rencontrent des problèmes d'une autre forme. Hébergées pour la

plupart dans des locaux municipaux pas toujours adaptés à leurs activités, elles ne disposent pas véritablement d'un espace à elles, et d'une vraie visibilité à l'égard des habitants. Ce fut par exemple longtemps le cas des Restos du cœur, dont la distribution était jusqu'en 2017 assurée dans le hall de la salle des fêtes de Cluny. Si une salle leur était mise à disposition pour stocker les aliments, l'autre dans laquelle se tenaient les inscriptions et le vestiaire devait être aménagée et déménagée chaque semaine. J'ai eu la chance d'entretenir durant cinq ans une relation particulière avec cette structure, qui m'a accueilli chaque semaine avec beaucoup de bienveillance pour que je puisse tenir une permanence du RSP lors de la distribution alimentaire.

L'équipe des Restos du cœur de Cluny est composée d'une trentaine de bénévoles, rattachés à au centre de Mâcon. Ces bénévoles ont accueilli durant la campagne d'été 2017 (allant du mois de mars à fin novembre) 128 familles, soit 242 personnes. Durant l'hiver 2017-2018, 151 familles ont bénéficiés des services des Restos du cœur, soit 313 personnes. 60 438 repas ont pu être délivrés par les Restos du cœur de Cluny en un an, notamment grâce aux collectes organisées par les bénévoles, ayant recueilli sur l'ensemble de cette période 21 265kg de produits dans les supermarchés. L'action des Restos du cœur ne se limite pas cependant à la distribution de repas. Un vestiaire gratuit est également proposé aux bénéficiaires et une coiffeuse bénévole assure très régulièrement des coupes de cheveux gratuitement. Ce type d'actions permet aux bénéficiaires, selon les bénévoles, de pouvoir continuer à soigner leur image malgré leur situation de précarité.

Ma première permanence aux Restos du cœur

Mon prédécesseur avait eu la bonne idée d'instaurer un partenariat avec les Restos du cœur, où une permanence du RSP est proposée à leurs « bénéficiaires » durant les distributions. Cette action permet d'aller au contact d'un public, qui n'était pas le plus facile à toucher pour le médiateur. Bien qu'originnaire du territoire, je n'avais jamais eu l'occasion d'observer une distribution d'aide alimentaire. Je fus donc assez surpris lorsque, lors de ma première permanence, je franchis la porte de la salle des fêtes dans laquelle j'avais, enfant ou adolescent, pu participer à différentes manifestations, allant de l'arbre de Noël de mon école aux concerts organisés pour les jeunes de la ville. Cet espace accueille également bon nombre d'associations ayant besoin de locaux : le foyer rural y dispose d'un bureau, des retraités s'y exercent aux

arts créatifs, on y prend des cours de langue, de zumba ou d'Aikiryu... mais l'ambiance, ce jour-là, était toute autre ; probablement parce que nous étions en période d'inscription. Dans le hall d'entrée, les « bénéficiaires » sont répartis sur différentes tables, et attendent, avec des sacs vides, leur passage. Tour à tour, ils sont appelés par une bénévole chargée de gérer le flux, ou d'aller chercher ceux qui patientent dehors, souvent avec leurs chiens ou en fumant une cigarette. Les bénéficiaires peuvent aussi se faire servir une boisson et des gâteaux auprès de deux bénévoles positionnées derrière le bar du hall d'accueil. Derrière ce bar, une coiffeuse bénévole propose dans les toilettes des coupes et un rasage gratuit, cela pour permettre aux bénéficiaires de « porter attention à leur image » me dira le responsable local lors de ma visite. Sur la gauche, j'aperçois la salle où la nourriture est distribuée. Les bénéficiaires y entrent chacun leur tour, après avoir fait tamponner une petite carte auprès d'un autre bénévole. Dans cette salle, les bénévoles en charge de la distribution, habillés d'un tablier et de gants en plastique, entourent une série de tables formant un grand « U », dans lequel les bénéficiaires circulent pour recevoir leurs produits.

Une distribution aux Restos du cœur (photo Guillaume Pommier)



Après avoir jeté un œil à cette salle et salué rapidement l'équipe, je reprends le chemin du hall, puis du grand couloir qui mène jusqu'à la salle d'inscription. Avec la lumière éteinte et le contre-jour, mais surtout la file d'attente de presque dix mètres qui occupe tout le couloir, l'ambiance est un peu triste. Je longe alors la queue, en adressant des sourires timides et compatissants aux bénéficiaires, puis entre dans la salle d'inscription. Cette salle propose aussi un vestiaire, dans lequel sont mis à disposition gratuitement des vêtements, des chaussures, des

chapeaux, de la literie, des jouets pour les enfants, etc. Une bénévoles circule parmi les bénéficiaires pour les aider à faire leurs choix, mais aussi à en limiter les quantités.

Au fond de cette salle, cinq grandes tables sont alignées dans leur longueur. Des bénévoles, uniquement des femmes, y accueillent les bénéficiaires pour procéder à leur inscription. C'est alors que le responsable local de l'association m'accueille, puis m'invite à m'installer à proximité de ces grandes tables, toutes occupées. Tant bien que mal, je me fais une petite place à l'arrière, plus en observateur qu'en acteur pour cette première journée.

Journal de terrain, novembre 2012

Cette précarité des conditions d'accueil ne concerne pas que les Restos du cœur, le Secours catholique était lui aussi hébergé par la commune dans de petits locaux, jusqu'à en être expulsé en 2015. La Croix Rouge, quant à elle, a installé ses bureaux et son vestiaire dans des garages, dont elle a cependant la propriété, dans une petite rue située en bas de la ville.



Vestiaire Croix Rouge, vues extérieure et intérieure
(photos Google Maps et Journal de Saône-et-Loire)

Ces rencontres avec les acteurs associatifs, motivées notamment par ma volonté de rompre mon isolement professionnel et de me tisser un réseau pour pouvoir répondre aux demandes des habitants m'ont permis d'effectuer plusieurs observations. D'abord, que **la problématique de l'isolement ne concerne pas uniquement les habitants vulnérables, mais qu'elle peut aussi concerner les intervenants sociaux, particulièrement les salariés, souvent seuls dans ce type de petites structures.** Cet isolement peut être d'autant plus difficile que la relation aux usagers nécessite souvent de pouvoir compter sur des pairs, notamment pour échanger et donner du sens à son activité. Pour pouvoir en sortir, ces intervenants doivent d'eux-mêmes se

construire un réseau, rencontrer les autres acteurs de l'intervention sociale et entretenir avec eux des relations pour pouvoir coopérer. Un objectif qui n'est pas évident, car ces formes d'isolement de certains intervenants sociaux montre qu'il existait en 2012 un important cloisonnement entre les différentes structures, chacune occupée par de nombreuses activités, souvent bénévoles, ne permettant pas toujours de consacrer du temps au travail partenarial. Nous avons également vu que les situations organisationnelles, géographiques et matérielles de ces structures peuvent également être un frein à la coopération, chacune d'elles travaillant selon leurs propres moyens, souvent limités et précaires. En poursuivant mes rencontres auprès des différents intervenants sociaux locaux, et notamment des professionnels de l'action sociale aux niveaux départemental et communal, j'ai pu observer l'importance de cette problématique du cloisonnement et comprendre l'enjeu qui se dégageait de cette thématique pour cette recherche.

5.3.2 Des services sociaux à tous les échelons

5.3.2.1 Le relais local du « Département providence »

Dans le paysage de l'intervention sociale locale, l'échelon départemental est souvent considéré comme le niveau majeur, pour différentes raisons. D'abord, parce que le département est considéré comme le pilote de la politique d'action sociale locale. Il coordonne les acteurs locaux, notamment par les soutiens financiers qu'il peut attribuer à certaines structures publiques ou associatives. C'est également au département qu'il revient de financer certains minimas sociaux, tels que le RSA ou l'AAH et c'est également lui qui embauche une majorité de travailleurs sociaux pour accompagner les habitants les plus vulnérables.

Sur le Clunisois, la Maison Départementale des Solidarités (MDS) regroupe plusieurs branches de l'action sociale, que le Département cherche à faire travailler en transversalité depuis 2004 :

- Le service social départemental (SSD) est principalement composé d'assistantes de service social œuvrant pour l'insertion sociale et professionnelle, la protection des mineurs, comme des majeurs, et accompagnant les publics en précarité sociale sur des thématiques comme le logement ou le budget.
- La Protection Maternelle Infantile (PMI) offre aux habitants des consultations de nourrisson et des bilans de santé. Elle intervient également sur des questions de

prévention et de protection de l'enfance, ou encore sur l'agrémentation et le suivi des assistantes maternelles et des assistants familiaux.

- L'Aide Sociale à l'Enfance et aux Familles (ASEF) : avec des équipes plutôt situées sur la ville de Mâcon, proposant des accompagnements contractualisés, sur une période maximum de vingt-quatre mois, prenant la forme d'Aide Educative à Domicile (AED). Elle intervient également auprès des enfants confiés par la justice.

La Maison des solidarités de Cluny compte quatre assistantes de service social assurant à la fois des missions d'accueil et d'accompagnement sur le secteur rural du territoire Clunisois. Pour la seule ville de Cluny, une assistante sociale assure sur 50% de son temps des missions d'accueil et quatre assistantes sociales travaillent chacune, pour 20% de leur temps, sur l'accompagnement des habitants de la ville de Cluny. Une autre assistante sociale effectue pour 50% de son temps des missions relatives aux informations préoccupantes (IP)⁶⁸ sur le territoire Clunisois. Sur le Clunisois, on recense pour les mineurs 32 signalements en 2016 et 29 en 2017, mais aussi 10 signalements d'adultes vulnérables en 2016 et 6 en 2017. On note une hausse de ces signalements en 2018 puisque sur les quatre premiers mois de l'année, 29 IP mineurs et 6 signalements majeurs sont déjà comptabilisés.

Les assistantes sociales assurent également l'accompagnement des bénéficiaires du RSA, sous les modalités d'un contrat d'insertion passé entre l'habitant accompagné et la professionnelle. La MDS de Cluny compte aussi deux secrétaires, placées comme les autres membres de l'équipe sous la responsabilité d'une Responsable d'Equipe Médico-Sociale (REMS). Par ailleurs, la MDS dispose également d'une puéricultrice, d'une sage-femme et d'une psychologue intervenant sur les différents cantons du territoire d'action sociale auquel est rattaché le Clunisois. Cette organisation pluridisciplinaire des équipes médico-sociales est un choix qui a été fait par le conseil départemental pour favoriser la transversalité entre les services. Du point de vue de son activité, la MDS de Cluny enregistrait en 2016 1231 accueils physiques

⁶⁸ Une information préoccupante est définie par le code de l'action sociale et des familles comme : « une information transmise à la cellule départementale mentionnée au deuxième alinéa de l'article L.226-3 pour alerter le président du conseil général sur la situation d'un mineur, bénéficiant ou non d'un accompagnement, pouvant laisser craindre que sa santé, sa sécurité ou sa moralité sont en danger ou en risque de l'être ou que les conditions de son éducation ou de son développement physique, affectif, intellectuel et social sont gravement compromises ou en risque de l'être". <https://www.caissedesdepotsdesterritoires.fr/cs/ContentServer?pagename=Territoires/LOCActu/ArticleActualite&cid=1250266172202>

et 4201 accueils téléphoniques. Son nombre d'interventions a plus que doublé, puisqu'il était de 734 en 2015 contre 1695 en 2016.

L'organisation hiérarchique de ce territoire d'action sociale est relativement complexe⁶⁹. Les REMS, qui assurent l'animation et la coordination des équipes de travailleurs sociaux, sont rattachés à une direction de territoire d'action sociale (TAS). Le Clunisois est affilié à la direction du territoire de Mâcon, Cluny et Tournus, qui est l'un des quatre TAS de Saône-et-Loire. Pour la responsable d'équipe de la MDS, le secteur d'intervention Clunisois recouvre bien les spécificités des territoires ruraux, malgré l'image que l'on pourrait se faire de la petite ville de Cluny :

« C'est la spécificité du rural... on est peut-être pas non plus comme sur le secteur de Tramayes où là c'est de la grande campagne et où on trouve des personnes avec le sol en terre battue, qui n'ont pas l'eau, etc. Mais y'a quand même les spécificités du rural, avec un public d'hommes un peu sauvages, qu'on arrive parfois à voir chez une mère ou une sœur, et qu'on ne voit plus du tout en ville. Sur Cluny, on a plus une image de richesse mais qui cache la misère ».

Entretien REMS

Une autre spécificité, régulièrement évoquée par les intervenants sociaux de ce territoire rural, concerne l'absence des administrations ou des opérateurs de services sociaux, nécessitant pour les professionnels d'assumer des tâches pour lesquelles les intervenants sociaux urbains n'ont qu'à réorienter :

« Entre Mâcon et Cluny, il y a une vraie différence. Nous, on n'a pas la CAF, Pôle-Emploi ou la Sécu sur place, donc les gens nous sollicitent. Les AS de Mâcon nous disent toujours « vous les portez trop ». Elles, si y'a un problème avec la CAF, c'est « vous allez à la CAF ».

Entretien Secrétaire MDS

Ces directions font partie d'un plus large pôle, composé d'autres directions relatives à l'insertion et au logement social, à l'enfance et aux familles, à l'autonomie des personnes âgées

⁶⁹ Pour voir l'organigramme du CD71

http://www.saoneetloire71.fr/uploads/media/ORGANIGRAMME_MAI_1_.pdf

et handicapées, à l'éducation de la jeunesse et des sports. L'ensemble de ces directions sont rattachées à une direction générale adjointe aux solidarités, qui est elle-même sous la responsabilité du directeur général des services, placé quant à lui sous l'autorité directe du Président du Conseil départemental. S'ajoutent à cette structure hiérarchique, les responsabilités respectives de l'ensemble des Vice-présidents qui pilotent également les différents services ayant à appliquer la politique départementale en matière de solidarité.

Sur le Clunisois, les assistantes sociales reçoivent le plus souvent le public lors de permanences qu'elles tiennent, essentiellement sur rendez-vous, à la Maison des Solidarités. Cette Maison est située dans le centre-ville de Cluny, dans des locaux mis à disposition par la Municipalité que les travailleurs sociaux partagent avec d'autres services, tels que la Bibliothèque ou le pôle scolaire.

Dans l'organisation de la MDS, la secrétaire⁷⁰ joue un rôle essentiel, à différents niveaux. Il peut lui arriver, dans le cadre de ses missions d'accueil, d'accompagner le public dans certaines démarches, ou dans le cas contraire, de fixer le rendez-vous avec l'assistante sociale rattachée au secteur d'habitation de la personne. Elle peut même intervenir, par exemple auprès des fournisseurs d'énergie pour éviter des coupures, dans l'attente du rendez-vous fixé avec la travailleuse sociale. Il peut également lui arriver d'accompagner une personne dans une démarche, mais elle l'invite dans ce cas à la rejoindre derrière un petit paravent situé à proximité du bureau d'accueil, par souci de confidentialité. Cependant, la secrétaire tient à ce que son rôle soit bien distinct de celui des AS :

« Pas besoin de rentrer dans le détail comme une AS, même si des fois ils ont tendance à se livrer. Moi je refuse cette confusion, qui arrive parfois avec les maires. Mon rôle, c'est avant tout que les AS aient assez d'éléments pour travailler sur la situation. Je peux aussi être mobilisée pour traiter l'urgence, par exemple en cas de coupure, et ne pas attendre un mois pour un rdv. Mais mon rôle, c'est de leur donner les infos et traiter un minimum, donner la liste de justificatif et expliquer ce qu'il faut ».

Entretien secrétaire MDS

⁷⁰ Nommée également « gestionnaire administrative et logistique »

Les assistantes sociales sont quant à elles installées dans différents bureaux, situés au fond des locaux de la Maison des Solidarités. Elles reçoivent le public dans des espaces dédiés aux entretiens, situés à proximité de l'accueil, mais isolés phoniquement, notamment par une double porte.

L'espace d'accueil de la Maison de Solidarités



Selon la responsable d'équipe médico-sociale, le travail au sein de la Maison des Solidarités a fortement évolué depuis quelques années :

« La crise a apporté un autre public, des nouveaux pauvres qui s'en fichent d'avoir une AS. Ils ne cherchent pas un accompagnement mais une réponse rapide. Pour certaines AS, il a fallu quasiment faire un deuil du métier. Avant, l'AS suivait les familles, désormais elles doivent faire des évaluations. Les chiffres ont pris une place considérable... le boulot a vraiment changé et il faut faire aussi avec les besoins des gens... et on sait que ce n'est pas dès qu'il franchit la porte que l'on va comprendre sa situation. Les premières demandes ne montrent pas forcément toute la complexité de leur situation »

Entretien REMS, août 2013

L'implication demandée aux travailleurs sociaux dans des projets de développement social local fait aussi partie de ces nouvelles missions qui ont un impact sur leur activité professionnelle. Le département de Saône-et-Loire a mobilisé ses équipes autour de son « projet de territoire », pour lequel une forte implication leur était demandée, notamment pour pouvoir rendre le diagnostic territorial avant les élections cantonales de 2015. Si la plupart des travailleuses sociales avec qui j'ai pu échanger trouvaient que cette mission avait du sens,

d'autres se sont montrées plus vigilantes quant aux conséquences que cette implication peut avoir, notamment pour l'accompagnement des usagers :

« On se retrouve avec une pile d'aides financières pas réglée, des contrats RSA toujours en retard, et qu'est-ce qu'on dit aux gens ? »

« Les délais dépendent des secteurs et de la disponibilité des AS. Il y a le temps de travail avec les usagers mais aussi le temps institutionnel, qui dépend de l'implication des AS sur les groupes de travail. Certaines ont un délai d'un mois... ici en ce moment on est à quinze jours. Mais personnellement, j'ai le sentiment qu'on pousse aussi les gens à chercher autrement. Le fait est que l'institution sollicite les travailleurs sociaux, les rend moins disponibles sur le terrain, et que c'est peut-être aussi un moyen de tester comment se passer des travailleurs sociaux ? Et après tout, les gens ne se révoltent pas, ils tolèrent... c'est un choix politique ».

Entretien Assistante sociale

Ces propos peuvent inviter à relativiser, ou à tout le moins préciser, les invitations récurrentes que l'on retrouve dans les rapports publics comme dans les écrits scientifiques, à inscrire les territoires dans des démarches de développement social local. Si ce type d'actions peut effectivement avoir tout son sens, les projets de développement social réclament aussi des moyens supplémentaires et un temps supplémentaire, relativement important, ne peut entièrement incomber aux travailleurs sociaux et avoir un impact sur leurs missions d'accompagnement. Une certaine vigilance semble alors de mise dans le cadre de cette étude pour ces différentes composantes de l'intervention sociale locale puissent bien s'articuler.

Les actions de développement social local incitent également les travailleurs sociaux à nouer des partenariats avec les autres acteurs locaux. Une dimension du travail social qui n'est pas toujours évidente selon les acteurs interrogés, notamment lorsqu'il s'agit de travailler autour de situations pour lesquelles les professionnels doivent garantir la confidentialité :

« Je peux travailler avec l'assistante sociale du Collège, parfois avec les écoles maternelles mais il y a un grand vide au primaire. Les instits ne savent pas comment signaler des situations, ça leur fait peur. Il y a aussi le centre social, la garderie... c'est un peu plus compliqué avec le service emploi, il n'y a pas beaucoup de liens ».

Entretien assistante sociale

« On voit parfois les élus communaux, les adjoints à la solidarité, mais la seule lisibilité qu'ils ont, c'est les gens qui viennent râler. Sinon, on ne voit pas trop les élus. Avec les associations, on travaille pas trop mal je pense. Il y a juste des fois où ça peut être un peu compliqué avec certains bénévoles qui demandent beaucoup de renseignements. D'une façon générale, à Cluny, on travaille bien avec chacun mais c'est encore difficile de faire du lien ».

Entretien REMS

Je suis allé voir Géraldine, assistante sociale à la MDS, au sujet de Mme Durin pour laquelle le Président de la ComCom m'a demandé d'intervenir. Il en est ressorti que les difficultés de cette famille remontent à une vingtaine d'années. Il s'agit de gens en apparence autonome, mais qui n'ont jamais travaillé à long terme. Géraldine me dit qu'elle est au RSA, et qu'elle a déjà bénéficié de deux effacements totaux de dettes. Je lui demande s'il y a une limite à ce type de solution et elle me dit que non, ce qui est selon elle très négatif pour tout travail éducatif. Géraldine me dit qu'il y a de la pathologie chez cette personne, et qu'elle craint d'être fichée, notamment vis-à-vis de ses enfants. Il lui est proposé de bénéficier d'un accompagnement budgétaire qu'elle a toujours refusé, en se distinguant des autres publics des services sociaux. Elle ne sollicite la MDS que pour les aides d'urgence, et considère le Conseil Général comme un guichet. Elle reproche au CG de l'infantiliser. Une information préoccupante a été diffusée, mais il n'y a pas de problème relationnel avec ses enfants. Une « MJAGBF⁷¹ » est cependant en cours, elle devrait en avoir l'information dans la semaine. Le juge des enfants va alors lui imposer un gestionnaire. Géraldine me dit cependant qu'il suffirait à Mme Durin de résilier son contrat d'électricité et d'en ouvrir un autre chez un concurrent qui ne la connaît pas, mais elle me demande de ne pas diffuser cette astuce, ni à elle, ni au maire. La dernière fois, la mairie a aidé une autre famille alors que le CG était dans la même position qu'avec Mme Durin, ce qui l'a décrédibilisé et n'a pas permis d'envisager une mesure éducative.

Journal de terrain, 25 juillet 2013

L'équilibre entre l'accompagnement individuel et les actions collectives ne semble donc pas toujours facile à trouver, et les professionnels peuvent peut-être parfois renoncer à certaines ressources partenariales par souci de préserver le secret qui les lie à leurs usagers, mais aussi

⁷¹ Mesure Judiciaire d'Aide à la Gestion du Budget Familial

de maintenir la cohérence de leur accompagnement. Néanmoins, j'ai pu observer au fil des années une volonté de plus en plus forte chez ces acteurs locaux de travailler ensemble, dont je rendrai compte dans la dernière partie de la thèse, puisque ce sujet fut au cœur d'une des expérimentations que nous avons pu conduire dans le cadre de cette recherche.

5.3.2.2 L'action sociale communale : une obligation légale variablement appliquée

Au niveau communal, ce sont les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS) qui doivent assurer la politique sociale portées par les municipalités. Comme j'ai déjà pu l'expliquer dans la première partie de cette thèse, l'intervention sociale des CCAS est très limitée sur le territoire clunisois, comme dans la plupart des territoires ruraux. Seul le CCAS de la ville centre dispose d'un budget suffisamment conséquent pour embaucher du personnel et conduire des actions. A titre d'exemple, le CCAS de Cluny peut accompagner les habitants du Clunisois dans leurs demandes d'aide sociale dites « obligatoires » (allocation adulte handicapé, allocation de solidarité aux personnes âgées, demande de carte d'invalidité, etc.) ou « facultatives », attribuées par décision du conseil municipal (aide personnalisée aux familles d'enfants scolarisés, pour les cantines, les garderies, le centre de loisirs, etc.). En 2014, 153 demandes ont été traitées et transmises au Conseil Départemental en matière d'aide obligatoire et plus de 37 000€ versés en aide facultative aux Clunisois. La Ville de Cluny dispose également d'un Centre Social, tourné quant à lui vers des animations destinées à renforcer la cohésion sociale locale : cours de couture, ateliers cuisine, soirées *babysitting*, cafés parents, après-midi jeux en famille, etc. A eux deux, le CCAS et le Centre social représentent un budget annuel de 891 440€. Ajoutons également que ces deux centres se situent à l'intérieur de la « résidence Bénétin », accueillant également un foyer de logements non médicalisés pour personnes âgées, mais aussi des bureaux associatifs dédiés aux séniors (Association d'Aide aux personnes âgées du Clunyois, Centre Local d'Information de et de Coordination). Durant de nombreuses années, le CCAS comptait également un service emploi-insertion, composé de trois professionnelles assurant dans le cadre du PLIE, de la Mission Locale et de l'Espace recherche Formation Emploi, l'accompagnement des demandeurs d'emplois du territoire. Ces professionnelles ont cependant été intégrées aux services de la Communauté de Communes, d'abord par une mise à disposition du CCAS puis par une intégration définitive en 2014.

Un atelier cuisine au centre social



Crédit Photo G. Pommier

Pour le reste, la plupart des CCAS des villages se réduisent à une ligne budgétaire obligatoire dans le budget municipal. Cette ligne, dans le Clunisois comme ailleurs, est souvent utilisée pour organiser un moment de convivialité dans le village avec les personnes âgées. Pour autant, on ne peut pas limiter le rôle des communes à ce type de manifestation en matière d'intervention sociale locale. S'il est vrai que pour certaines communes, le social relève bien plutôt du niveau départemental et que leur intervention se limite à de l'orientation vers les assistantes sociales de secteur, d'autres assument cette mission avec un certain volontarisme, malgré le manque de moyens. Durant mes cinq années de pratique, j'ai croisé bon nombre d'élu(e)s, souvent des femmes, mobilisées pour venir en aide aux personnes les plus vulnérables dans les villages. Une aide souvent matérielle et humaine, passant tantôt par la livraison de bois issu des forêts communales, tantôt par la mise à disposition du cantonnier pour débarrasser un logement ou encore par un accompagnement physique auprès des travailleurs sociaux. Dans les villages, beaucoup de choses se savent, et les personnes isolées peuvent facilement être identifiées par le réseau de voisinage. Aussi, les communes peuvent assurer un rôle de veille très précieux pour l'intervention sociale locale, mais qui peut également poser problème à certains travailleurs sociaux, pour des raisons de confidentialité. Ici encore, le milieu rural oscille entre proximité et promiscuité, entre les avantages de l'un et les inconvénients de l'autre.

Je ne reviendrai pas ici sur l'échelon intercommunal, largement présenté dans la première partie, mais dont je rappelle l'importance dans l'organisation locale des solidarités, au travers

de services comme le Relais de Services Publics, l'Espace Recherche Formation Emploi, la Mission locale, le club jeune ou encore le cyber espace. Cet échelon étant par ailleurs le niveau privilégié par cette étude, il me semblait important d'en tenir une description plus fine, partant des situations que j'ai pu vivre et observer directement

Chapitre 6 - Du social au sociable, les raisons d'un déplacement

Les rencontres avec les différents acteurs de l'intervention sociale locale nous ont permis d'esquisser les acteurs l'organisation territoriale qui prévalait au début de l'enquête, et d'entrevoir les points de vue de ces acteurs sur la base des entretiens ou des échanges plus informels que j'ai pu avoir avec eux. Dans les lignes qui suivent, je vais m'attacher à tracer plus précisément le réseau de l'intervention sociale clunisoise et notamment les points où ce réseau ne semble pas toujours connecté. De cet examen, je montrerai combien la question de la sociabilité, des liens que peuvent entretenir les intervenants entre eux ou avec les habitants, est à la fois centrale et complexe. Centrale, au regard des problèmes d'isolement que nous avons précédemment identifiés, mais aussi dans les discours et les pratiques des acteurs rencontrés. Complexe, car ces relations ne sont pas facilitées par l'opacité des démarches administratives et les moyens dont disposent les intervenants pour appréhender toutes les subtilités et les enjeux des interactions sociales auxquelles ils sont confrontés. Dès lors, on observe dans le réseau de l'intervention sociale locale différentes sortes de ruptures, où les uns et les autres peuvent être mis à distance, ou se mettre à distance des autres. Sur la base de ces analyses issues du matériau ethnographique, j'explicitai les raisons pour lesquelles il me semble intéressant de tendre vers une organisation territoriale plus sociable que sociale, c'est-à-dire une organisation dans laquelle la question des liens à créer ou à entretenir avec les habitants vulnérables est au moins aussi centrale que le traitement technique des situations de vulnérabilité.

6.1 Un système social complexe, générant des distances entre les acteurs

Nous avons vu, lors de l'examen que j'ai proposé des différentes définitions données au « social » dans la plupart des textes de recherche consultés, que ce terme semble avoir perdu son sens initial (ce qui relie les individus entre eux), au profit d'une conception politico-administrative (la prise en charge des individus déliés).

Comme nous l'avons également vu dans la première partie, l'organisation étatique du social en France remonte à la révolution individualiste du XVIII^e siècle et à la Révolution Française, période historique durant laquelle les corps intermédiaires ont été volontairement affaiblis par l'idée (et la mise en application) d'une relation directe entre l'Etat et ses citoyens, niant la sphère

privée et les sphères publiques intermédiaires, pour leur permettre une intégration « par le haut ».

Cette représentation du social est aujourd'hui hégémonique, à tel point qu'il semble difficile de ne pas évoquer ce mot sans faire référence à tout un univers institutionnel et caritatif, et à des représentations plutôt négatives ayant trait à la misère, à l'assistance, etc. Immergé dans cet univers que je ne connaissais que très peu, j'ai d'abord porté un regard probablement naïf sur le paysage de l'intervention sociale. Souhaitant travailler sur les situations de ruptures sociales, les problématiques d'isolement dont j'avais pris connaissance à travers mes lectures et les premiers témoignages recueillis sur le terrain, j'ai d'abord voulu comprendre l'environnement dans lequel les habitants les plus en difficulté avaient à évoluer. J'ai donc entrepris un premier travail de recensement des institutions, des organisations et des acteurs, mais aussi des dispositifs, des sigles et de tout ce qu'une personne pouvait rencontrer dans son parcours. Rapidement, j'ai saisi toute la complexité de cet environnement, que j'ai ensuite schématisé – en le simplifiant forcément – de la façon suivante :

l'usager est de plus en plus privilégiée sur la relation physique. Or, comme le rappelle Vincent Dubois, « la rencontre avec un guichetier est d'autant plus nécessaire que sa situation est complexe ou instable, que la maîtrise du langage administratif fait défaut ou que le besoin de réassurance est important » (Dubois, 1999 [2010] : p. XV). J'aurai l'occasion de revenir plus en détail sur ce point dans le chapitre 7⁷² où seront interrogés les modalités d'accueils du Relais Services Publics et d'une CAF.

Il se trouve que par la suite, des élus de la Communauté de Communes ont voulu aller plus loin dans ce travail de recensement, en voulant initialement créer un « répertoire solidaire », permettant aux acteurs du territoire de se repérer dans toute cette complexité. Le résultat de cette entreprise parle de lui-même ; bien plus qu'un répertoire, c'est une véritable encyclopédie de 475 pages à laquelle l'équipe en charge de ce travail colossal a dû aboutir :



Le Répertoire Social et Solidaire du Clunisois (Photo A. Mazuir)

Ne disposant pas d'un tel outil au début de mon enquête, j'ai voulu compléter mon travail de recensement par une approche plus qualitative, ethnographique, en essayant d'identifier quels étaient au sein de ce réseau les points de connexion et les points de rupture. Car paradoxalement, malgré l'existence de toutes ces entités destinées à aider les personnes en difficulté, l'isolement

⁷² 7.3.2 [Expériences 2 et 7] Connecter les sites de l'intervention sociale

et le non-accès aux droits de certaines d'entre elles semblaient bien se perpétuer. J'en suis spontanément venu à penser qu'un tel phénomène devait s'expliquer par une mauvaise circulation des informations et des acteurs au sein de ce réseau, et j'ai donc porté toute mon attention à ces moments de contacts entre les personnes et les dispositifs, qui pouvaient tout aussi bien passer par une interaction physique, un échange téléphonique, ou une information transmise par courrier ou voie numérique.

Cette attention portée sur ces points de connexion m'a alors mené au constat suivant : que ce soit dans les discours des habitants, comme ceux des professionnels, les problèmes de « forme »⁷³ sont, si ce n'est plus, au moins tout autant évoqués, dans leurs situations, que les problèmes de « fond ». Je m'explique. Ce qui m'a frappé dans les premières discussions que j'ai pu avoir avec les habitants fréquentant mon service, c'est l'importance qu'ils accordaient non pas aux problèmes quasi-structurels (faiblesse des revenus, éloignement géographique, handicaps divers...), mais à la forme que prenaient (ou devaient prendre) bien souvent leurs relations aux différentes entités du réseau que j'ai présenté ci-dessus. Ce qui ressortait très régulièrement dans les discours, était des critiques faites à l'égard des plateformes téléphoniques, jugées déshumanisantes ; à l'égard de courriers incompréhensibles ; de dossiers renvoyés entièrement parce qu'incomplets ; de paroles de travailleurs sociaux perçus comme des « juges » ; d'un guichetier pressé ; de silences d'entreprises qui ne répondent pas aux candidatures qui leur sont adressées, etc. Ce qui semblait perturbant, à écouter ces habitants, n'était pas seulement leur situation en elle-même, mais la façon dont elle était prise en charge, ou non, comme l'illustre l'exemple ci-dessous :

Stan me rappelle. Il est en train de faire du stop pour aller sur Cluny pour pouvoir récupérer sa méthadone. Il est assez énervé. Je ne comprends pas grand-chose à ce qu'il me dit. Ses paroles sont toujours aussi décousues que d'habitude et le bruit des voitures perturbe aussi nos échanges. Je comprends progressivement qu'il attend des nouvelles de Géraldine, son assistante sociale, au sujet de sa CMU. Il me dit également que son RSA a baissé sans qu'il ne sache pourquoi, et qu'il n'a pas de nouvelle de son APL. Il peste aussi contre la bénévoles de la Croix rouge avec qui je l'avais mis en lien pour son déménagement :

- *Stan : « alors ouais elle est gentille, elle m'a aidé, mais qu'est-ce qu'elle était conne, à me dire des trucs du genre : « ah mais y'a un chien c'était pas prévu ! » bah oui ben c'est comme ça... puis si elle m'avait pas stressé comme ça j'aurais pas oublié mes clefs et on se serait pas retapé un aller-retour quoi ! (...) Puis c'est bon... le CCAS, il*

⁷³ J'entends ici par « forme » ce que l'on distingue habituellement du « fond », à savoir les manières avec lesquelles sont traités les problèmes, plus que les problèmes eux-mêmes.

faut qu'ils arrêtent aussi, à me relancer pour les rembourser, ils pensent que je vais les voler ?! T'as qu'à leur dire que je suis bien désolé mais que j'ai pas trop le choix avec mes horaires ! Je peux pas passer quand ils sont dans leurs bureaux ! Tu vois je suis franchement dégoûté, j'aurais été un pauvre clochard alcoolique on m'aurait tout donné et là rien du tout ».

Journal de terrain, 5 mai 2014

Ce sentiment de ne pas être respecté, d'être traité comme inférieur dans leurs échanges avec certains acteurs, s'observe régulièrement dans le discours des usagers, et peut même expliquer que parfois ils ne recourent pas à certains services :

- *M. Dubois : « les dentistes, les médecins, ils veulent pas s'occuper des rescapés comme nous. Ils nous traitent comme des chiens ! Le dentiste là, j'en avais plein la gueule il m'a même pas laissé craché ! il m'a dit : « avale ! » comme ça ! Il m'a dit que c'était gratuit pour moi... c'est pas vrai, c'est pas gratuit ! Il se fait de l'argent sur mon dos et le dos de l'Etat. Tu sais, j'en dors pas depuis trois jours... c'est des gens, ils passent tout sur nous, sur les plus faibles, parce qu'ils ont aussi leurs problèmes et ils savent pas sur qui d'autres les passer... nous on dira jamais rien bien sûr...*

Journal de terrain 10 février 2015

On sent dans ces deux discours combien, lorsqu'une personne est en situation de vulnérabilité, il peut lui être difficile de s'exposer à des relations d'aide ou de soins, dans lesquelles cette vulnérabilité sera rendue d'autant plus visible. Les intervenants sociaux doivent alors redoubler de diplomatie pour ne pas affecter la relation à l'utilisateur et pouvoir maintenir le contact.

Mais du côté des professionnels, il n'est pas toujours facile de maintenir des relations apaisées avec les usagers. Certains peuvent se dire usés par l'attitude d'habitants qui, eux non plus, ne soignent pas toujours les relations qu'ils peuvent avoir avec eux : par des rendez-vous régulièrement oubliés ou des documents manquants lors des entretiens ; des informations erronées données par les usagers, ou encore les reproches qu'ils peuvent parfois leur exprimer... Tous ces soucis, évoqués de part et d'autre, concernent bien la relation qu'ont les acteurs et les entités entre eux. Or, s'il m'a souvent été signifié du côté des professionnels que les moyens (financiers, humains, etc.) manquent, pour traiter correctement les situations qu'ils rencontrent, j'ai moins souvent perçu dans leur discours l'idée de revoir comment ces relations s'établissent au sein du réseau de l'intervention sociale. Bien sûr, les qualités d'écoute, de tolérance, de

neutralité, sont des valeurs dont se réclament les différents intervenants sociaux, tout comme les administrations qui revendiquent une certaine « qualité » dans la relation qu'elles doivent avoir aux usagers. Comme en témoigne ce type de support de communication, que l'on retrouve régulièrement dans les points d'accueil :



Pour autant, il ne me semble pas qu'au-delà de ces principes, la part relationnelle de l'intervention sociale soit considérée à sa juste valeur. En d'autres termes, il me semble plutôt que l'aspect relationnel, « sociable », paraît toujours secondaire relativement aux tâches plus techniques (remplir un formulaire, ou servir un repas) dont on incombe souvent la responsabilité au « social ».

Il ne faut d'ailleurs pas longtemps pour identifier, en situation, le climat parfois « antisociable » dans lequel évoluent les acteurs de l'intervention sociale. Que l'on se rappelle pour s'en persuader, les descriptions que j'ai pu faire précédemment de mon bureau, des formulaires ou des standards téléphoniques par lesquels il faut transiter pour accéder au droit ou à l'information. Nous étudierons plus tard l'exemple des courriers administratifs, qui est lui aussi très parlant. Ces constats sont faits depuis longtemps, et avec eux va généralement tout un lot de recommandations que tout un chacun peut admettre : l'étendue des plages horaires d'accueil, allant du matin jusqu'au début de la soirée, voire une partie du week-end, est un exemple souvent évoqué par les acteurs, tout comme la visibilité et l'accessibilité du service. La

communication, mêlant les supports physiques (affiches, flyers) et numériques (site internet, blog) est un autre point important pour faire connaître un dispositif d'intervention sociale. Sur ce volet, les services de proximité n'ont malheureusement pas toujours la possibilité de s'appuyer sur une communication efficace, faute de moyens ou de compétences pour la construire. Il faut dire aussi qu'habituellement, les administrations ont pour habitude de concentrer leur communication sur des cibles bien particulières, pour leur présenter un service ou un droit, et les modalités pour y accéder. En termes de diffusion, alors que les communicants privés occupent depuis longtemps l'espace public pour faire la promotion de leurs produits, on peut constater que, comparativement, la sphère publique se fait plutôt discrète. On ne capte en effet jamais sur un arrêt de bus ou à la télévision, des informations nécessaires à l'accès aux droits et aux services publics. Cette information semble au contraire se concentrer dans les administrations uniquement : services sociaux, mairies, maisons de santé... ce qui est légitime si l'on souhaite capter le public qui fréquente ces lieux, mais pour les autres ?

Les publications dans la presse locale peuvent aussi contribuer à mieux faire connaître un service. Les rencontres avec les différents acteurs au contact du public (élus, travailleurs sociaux, secrétaires de mairie, bénévoles associatifs, etc.) sont également importantes, et l'un des premiers travaux que j'ai mené sur le Relais Services Publics du Clunisois a d'ailleurs été d'aller au contact des personnes en relation avec le public, avant d'être en contact avec le public lui-même. C'est d'ailleurs par ces prises de contact que j'ai pu mieux comprendre les raisons pour lesquelles certaines connexions n'allaient pas de soi dans ce réseau que je continuais à tracer.

6.1.1 Les mise à distances des profanes par les experts du social

Dans l'itinéraire des solidarités locales évoqué plus haut, je racontais comment les acteurs devant lutter contre l'isolement de certains habitants pouvaient eux-mêmes se trouver en situation d'isolement, notamment professionnel. J'ai également montré comment aussi j'avais pu, moi aussi, sentir une certaine mise à distance de la part des professionnels de l'action sociale, qui me renvoyaient volontairement ou non à la grande distinction qui nous séparait, eux, professionnels du social, et moi-même, intervenant débutant en la matière. Par exemple, ma collègue du Service Emploi n'avait pas jugé utile que je dispose d'un stand aux « rencontres

de l'emploi »⁷⁴ qu'elle organisait, alors même que j'étais conventionné par pôle emploi pour renseigner les demandeurs d'emploi du territoire. Il est aussi arrivé que l'on m'empêche d'actualiser un CV à une personne qui me le demandait :

Mr et Mme Doumani viennent me voir au sujet de leur fille, qui est en recherche d'emploi. Mme Doumani me demande d'abord si je peux modifier son CV, qu'elle me présente, car il n'est pas à jour. Je lui dis qu'en format papier il m'est impossible d'y ajouter quelque chose, et l'oriente donc vers le PLIE, qui dispose de la version numérique de son CV. Monsieur Doumani me demande s'il n'est pas possible de simplement y ajouter quelque chose à la main. Je comprends qu'ils semblent pressés, et appelle donc le service emploi pour obtenir son CV et l'actualiser. La personne en charge de l'accueil me dit qu'il n'y a pas de problème et qu'elle me l'enverra dans quelques minutes. Rapidement cependant, le téléphone sonne à nouveau :

« Oui Boris, écoute j'en ai parlé à Sophie mais elle n'est pas d'accord. Si Madame veut modifier son CV elle doit venir le modifier chez nous ».

Journal de terrain, 21 décembre 2012

Je dois dire que ce type de mise à distance me laissait franchement perplexe à cette époque où je débutais professionnellement. J'avais sincèrement le sentiment de me confronter à un fonctionnement bureaucratique, qui complexifiait l'accès à l'information et aux droits des habitants que je rencontrais. Tel pouvait aussi être le cas, par exemple, lorsque je souhaitais échanger avec une assistante sociale sur une situation que je pouvais avoir en commun avec elle :

Durant la permanence aux Restos du cœur, un homme s'effondre en larmes au bureau des inscriptions :

« Je n'ai même pas un centime à mettre dans mon scooter, comment voulez-vous que je trouve du travail !? Qu'est-ce que je fais, moi, si on m'appelle pour du boulot !? ».

Il dit qu'il ne peut voir son assistante sociale avant janvier, qu'il n'a pas de RSA, ni de CMU, pas de ressource, ni téléphone, ni internet... plusieurs bénévoles se rassemblent autour de lui pour tenter de l'apaiser. Il implore :

« S'il vous plaît, inscrivez-moi, me dites pas que j'y ai pas le droit... ».

⁷⁴ Les « rencontres de l'emploi » sont un forum où les employeurs, les services d'accompagnement à l'emploi et les demandeurs d'emploi du territoire se retrouvent, autour de différents stands, pour faciliter leur rencontre.

Le président va chercher la conductrice d'une navette qui lui permettra de venir toutes les semaines. Je lui assure pour ma part que je prendrai contact avec son assistante sociale pour me renseigner sur l'avancée de ses demandes. Je lui demande comment le joindre puisqu'il n'a pas de téléphone. Il ne se rappelle plus du numéro de son voisin. Je lui donne donc le mien pour qu'il me joigne dès son retour, afin que je dispose d'un numéro de téléphone pour le tenir informé. Il ne m'aura finalement pas rappelé.

Le lendemain, j'appelle Véronique, la secrétaire de la MDS pour l'informer de ce qu'il s'est passé la veille aux Restos du cœur.

Véronique : « J'y crois pas, il abuse franchement... il a rendez-vous demain !

Boris : Ah bon ?! Ecoute c'est pas ce qu'il nous a dit hier. Est-ce qu'il l'a bien compris au moins ? Pas qu'il manque en plus son rendez-vous.

Véronique : Ah ben il en est informé de toute façon. Bon, j'veais dire à son AS qu'il a fait le cirque aux Restos, elle reprendra ça avec lui.

Boris : Il était franchement mal, il a pleuré un moment devant tout le monde.

Véronique : Oui, c'est un monsieur qui a de nombreuses problématiques, mais on pourra pas tout régler en une seule fois.

Boris : Oui... du coup moi je vais être amené à le voir toutes les semaines de mon côté, s'il vient bien aux Restos. Je peux éventuellement travailler avec son AS si ça peut faire avancer les choses ?

Véronique : Non, ça non... elle te fera pas un topo parce que ça ne relève que d'elle, c'est le secret professionnel.

Journal de terrain, 5 décembre 2012

Si j'ai pu progressivement m'intégrer et partager des informations avec certaines assistantes sociales, ce type de mise à distance s'est poursuivi tout au long de la recherche avec d'autres acteurs, par exemple des agents d'organismes pourtant conventionnés, refusant de m'adresser par courriel ou téléphone des informations relatives aux dossiers des usagers (identifiants, montants financiers, etc.), et cela malgré l'autorisation de ces derniers. De même, mes premières rencontres avec les professionnels de l'action sociale locale se traduisaient souvent par des mises en garde, le plus souvent à l'égard du risque de « doublon » qu'il pourrait y avoir dans nos interventions, ou des messages contradictoires que nous pourrions envoyer aux usagers de nos services. J'ai même eu, à plusieurs reprises, des demandes formelles de conseillères en insertion me demandant de ne pas transmettre d'offres d'emploi aux personnes

qu'elles accompagnaient, pour ne pas perturber leur accompagnement. Il fallait souvent réaffirmer, dans les échanges partenariaux, que chacun devait bien respecter ses prérogatives, pour éviter tout autant de rendre nos actions « illisibles » pour le public, mais aussi pour ne pas tomber dans les ruses de quelques-uns, qui peuvent solliciter plusieurs interlocuteurs pour multiplier les aides. Cette dernière crainte semble d'ailleurs particulièrement sensible, à en croire les discours de certains travailleurs sociaux, pour différents motifs : incitation à la paresse, inégalité de traitement avec d'autres usagers, etc. Elle n'est en tout cas pas nouvelle, comme en témoignent les écrits de Georg Simmel :

« Bien qu'apparemment elle ne semble s'intéresser qu'à l'établissement d'une limite inférieure pour l'assistance, ce qui signifie d'assurer que les pauvres reçoivent ce à quoi ils ont droit – en d'autres mots, qu'ils ne reçoivent pas trop peu – il existe aussi une autre considération : que les pauvres ne reçoivent pas trop » (Simmel, (1998 [1907]) : p. 81).

Les distinctions affirmées par les professionnels vis-à-vis des bénévoles du social, ou des élus par exemple, sont à ce titre édifiantes. Les premiers se méfient, et parfois à juste titre, du caractère par moment pulsionnel des seconds et de leur manque de technicité. La façon dont ils prennent parfois à cœur certaines situations, ou critiquent ouvertement le fonctionnement des services sociaux :

« J'ai peu de contact avec les élus, c'est assez rare... ça peut arriver mais très rarement. J'ai pas mal de réserve là-dessus compte tenu du secret professionnel. Je suis pas censée parler des situations des gens, on ne le fait qu'entre professionnels. Les maires ne sont pas des professionnels et ça peut potentiellement amener des dérives. Ils ont quand même le pouvoir de police sur la commune, et en plus ils ne sont pas toujours formés à leurs fonctions »

Entretien Assistante sociale

Je reçois un appel d'Isabelle, bénévole à la Croix Rouge :

- *Isabelle : « Ecoute Boris je voulais te parler de la situation de Mme Bertigal, je crois que tu la connais ?*
- *Boris : Oui tout à fait, je l'ai vue plusieurs fois, aux Restos du cœur notamment.*
- *Isabelle : Bon écoute, je sais pas ce que fait l'assistante sociale, mais j'ai plusieurs situations qu'elle suit qui sont quand même assez urgentes, et on dirait qu'elle ne fait vraiment rien. Cette dame elle a quand même des dettes considérables, elle ne va pas*

bien du tout et rien ne bouge depuis des semaines. Alors un coup elle est malade, un coup elle est en vacances, mais bon... il faut aussi que les gens puissent voir leur assistante sociale quand même, non ?

Journal de terrain, 7 janvier 2015

Régulièrement, j'ai pu observer dans le discours des élus, des bénévoles associatifs ou par exemple du personnel chargé d'accueillir le public dans différents services, une incompréhension vis-à-vis de l'organisation et de la temporalité des actions des travailleurs sociaux ou des opérateurs de services. Tel était par exemple le cas au moment où l'usine OXXO licenciat de nombreux salariés, et où les élus souhaitaient une mobilisation rapide des acteurs du territoire, là où Pôle emploi suivait une procédure bien définie, avec des prestataires extérieurs au territoire et une temporalité plus longue. Les bénévoles, recueillant souvent les critiques des usagers des services sociaux, peuvent parfois faire écho à ces critiques lorsqu'ils ne sont pas en contact direct avec les travailleurs sociaux. Un contact qui, nous l'avons vu, est accueilli avec beaucoup de réserve par les travailleurs sociaux par souci de confidentialité. C'est notamment autour des situations d'urgence que j'ai pu observer de grandes divergences d'interprétation :

- *« Non mais ça va quoi, les gens n'arrêtent pas de s'en plaindre, dès qu'ils ont besoin d'eux c'est 3 semaines d'attente ou ils sont en vacances... »*
- *« Ouais moi l'autre coup j'ai appelé pour quelqu'un qui avait un découvert de 2000 euros, et ça pouvait pas passer en urgence »*
- *« Non mais à un moment donné c'est quoi l'urgence quoi ! et en plus, quand tu y vas en prévention, ils te disent non, tant qu'il n'y a pas d'impayé on ne peut pas vous aider. Putain mais une AS c'est ça non ? Elle regarde si il y a des trucs inutiles dans le budget, elle appelle pour résilier, et puis voilà. »*

Journal de terrain, 24.06.2015

On peut également relever des conceptions divergentes concernant les orientations, et la répartition des interventions, qui peut être à l'origine de quelques tensions entre les intervenants sociaux :

En fin de réunion, Suzanne se rapproche de moi pour évoquer en aparté une situation que j'ai évoquée durant les échanges, concernant un jeune qui cherchait à rencontrer les Restos du cœur pour une aide alimentaire et qu'une collègue avait mis en lien avec l'association :

- *Suzanne : « Est-ce que tu l'as orienté vers la MDS ?*
- *Boris : « Ecoute non parce qu'il nous a dit qu'il venait de chez l'assistante sociale.*
- *Suzanne : Ah bon ? Mais là il y a eu une mauvaise orientation, parce que l'urgence alimentaire c'est nous.*
- *Boris : Mais, vous pouvez pas donner de colis ?*
- *Suzanne : Non, on demande à ETAP ou au Secours Catholique, mais surtout on fait un accompagnement derrière.*
- *Boris : Oui oui bien sûr, mais j'te dis, là il avait dit à Amélie qu'il passerait voir l'AS donc...*
- *Suzanne : Ecoute, je sais pas ce qu'elle fait ta collègue, mais après, il faudrait pas que tous les petits copains fassent pareil.*
- *Boris : Je suis pas sûr qu'il ait beaucoup de petits copains, mais bon....*
- *Suzanne : Non mais... on en connaît qui font ça.*
- *Boris : Oui, bah au pire ceux là une fois qu'ils sont identifiés...*
- *Suzanne : Oui, oui... mais bon.*

Journal de terrain, 20 janvier 2015

Ces différentes approches des situations de vulnérabilité, de leur niveau d'urgence et des temporalités de l'intervention restent aujourd'hui encore très présentes sur le terrain. Jacques Ion a bien mis en évidence que le passage du travail social à « l'intervention sociale » a mis l'accent sur le caractère situé, dans l'espace et le temps, des nouvelles pratiques du social (Ion, 2006 : p. 74), à la différence du temps plus long que l'on trouvait habituellement dans le travail social. Il n'est donc pas étonnant de retrouver sur le terrain des points de vue divergeant quant à une situation, dont le niveau de connaissance et les attendus ne sont pas les mêmes. Par ailleurs, comme le rappelle Isabelle Astier, les intervenants sociaux ne disposent pas, à la différence des travailleurs sociaux, d'un corpus de règles établies, mais composent, en situation, une intervention nécessitant une implication souvent personnelle et « sur mesure » (Astier, 2010 : pp. 49-50). Un rapport à l'intervention qui pourrait donc expliquer les critiques que les uns peuvent adresser aux autres, quant au respect des procédures ou à la réactivité de l'intervention, selon le point de vue. Ces transformations de l'intervention sociale, réhabilitant à la fois les « savoirs du proche » et l'expérience des usagers peuvent aussi, selon Marie Christine Bureau et Ivan Sainsaulieu, menacer les travailleurs sociaux dans leur légitimité

(Bureau, Sainsaulieu (dir.), 2011 : p. 15), ce qui pourrait expliquer les mises à distance que j'ai pu observer à mon arrivée et tout au long de l'enquête.

Sur le terrain, la notion d'accompagnement est souvent invoquée pour différencier les pratiques des professionnels du social de celles des autres intervenants sociaux, tels que les bénévoles associatifs ou les médiateurs comme moi. Les travailleurs sociaux, mais aussi les conseillères emplois du territoire, revendiquent une intervention qui se déroule sur la durée, dans une temporalité construite avec les usagers et des objectifs qui doivent être clarifiés avec eux.

Dans la pratique, on observe par exemple une gestion différenciée des flux entre les médiateurs de Relais Services Publics, pouvant accueillir sans rendez-vous et sans inscrire leur intervention dans un parcours défini, et celle des travailleurs sociaux où la relation peut même être contractualisée, avec des objectifs fixés dans le temps. Les professionnelles revendiquent également une certaine technicité, une connaissance des règles administratives qui légitiment leur intervention vis-à-vis de démarches qui peuvent être complexes, et pour lesquelles des erreurs pourraient avoir des conséquences fortement négatives (refus d'un droit, trop perçu, etc.).

Les différents intervenants sociaux, sur le terrain, reconnaissent d'ailleurs souvent cette différence, et ne souhaitent pas, eux non plus, confondre les rôles des uns et des autres. Les témoignages d'acteurs aussi différents que des secrétaires de mairies, des animateurs socioculturels ou des bénévoles associatifs, et même certains acteurs privés (gérants de bistrot, médecins, sages-femmes...), nous montrent d'ailleurs comment ils peuvent être tous sollicités sur ces problématiques sociales pour lesquelles ils se sentent souvent désarmés :

« ...de toute façon c'est bien simple, à partir du moment où on me pose une question de paperasse, je renvoie vers l'assistante sociale, parce que c'est incompréhensible, on risque de se tromper et d'aggraver la situation, alors non... je n'y touche surtout pas ».

Président du Secours Catholique, décembre 2013,

(Entretien collectif avec des bénévoles associatifs)

Une grande majorité d'acteurs m'ont fait part de cette opacité qu'ils ressentaient concernant l'administration sociale et ses règles. Certains intervenants sociaux professionnels témoignent même d'être parfois aussi démunis que les usagers vis-à-vis des règles administratives :

« Le gros manque, c'est l'administratif pur, il y'a pas le droit au contact. Une fois, j'ai passé un temps fou sur un problème de RSA. J'ai fini par appeler une nana du CHRS qui m'a dit « laisse faire les professionnels. » (...) Des fois, je comprends pas pourquoi certains ont droit et pas d'autres... j'arrive pas à avoir de contact avec les administrations... Puis alors Pôle Emploi, tu perds du temps... là j'avais un dossier complet, j'ai fait 25km et ben il faut le renvoyer par enveloppe séparée ».

Estelle, agent social d'ETAP

Sans nier la complexité et la technicité souvent nécessaire à l'accès aux droits sociaux, après cinq années d'expérience, je crois pouvoir dire que la grande majorité des problèmes que rencontrent les personnes ne sont pas résolus seulement par des gestes techniques, mais bien plutôt par une implication, une volonté de prise en charge de la situation par des personnes disposant effectivement d'un minimum de savoir-faire (en termes de lecture, d'écriture, d'expression orale, d'organisation...), mais qui restent accessibles à beaucoup de personnes. Moi-même, sans formation spécialisée dans le domaine, avec très peu d'expérience, je suis tout de même parvenu, parce que j'en avais la volonté (et peut-être aussi la rémunération !), à débrouiller la très grande majorité des situations qui se présentaient à moi, en recherchant des informations sur Internet ou par téléphone. Avec le recul, je crois voir aujourd'hui dans ces types de mises à distance, ce qu'Ivan Illich appelait une situation de « Monopole Radical » (Illich, 1973 : p. 79), soit une situation où la technique assèche les pouvoirs de l'individu, que ce soit celui des personnes elles-mêmes concernées, ou de celles qui pourraient leur venir en aide. Illich, prenant l'exemple des soins médicaux, considérait que de tels soins ne devaient pas être réservés à des experts : « en fait, chacun peut soigner son prochain et, dans ce domaine, tout n'est pas nécessairement matière à enseignement. Simplement, dans une société où chacun pourrait et devrait soigner son prochain, certains seraient plus experts que d'autres » (*Ibid.* : p. 64). Ce type de réflexion pourrait assurément s'appliquer dans le champ de l'intervention sociale, pour que celle-ci se ne coupe pas de la solidarité la plus commune pour des raisons techniques.

Cette situation de monopole, voire de repli sur eux des professionnels, est longtemps restée pour moi un mystère. **Aujourd'hui, il me semble que ce repli est le résultat d'une confrontation individualisée des travailleurs sociaux à la complexité de notre système social, mais aussi à la complexité des interactions qu'ils ont avec leurs usagers, qui peuvent éroder la confiance des intervenants dans leurs actions et ainsi ne pas favoriser la**

coopération. J'aurai l'occasion de développer cette hypothèse un peu plus loin, mais l'heure, poursuivons notre recensement des points de ruptures identifiés dans le réseau de l'intervention sociale locale.

6.1.2 Les mises à distance des habitants par les intervenants sociaux

Nous avons vu dans la revue de littérature que l'accès à l'information et aux droits sociaux nécessite pour les personnes en situation de vulnérabilité sociale, notamment en milieu rural où les services de proximité sont peu nombreux, un véritable savoir-faire (Pagès, 2005 [2011] : p. 136). Mais nous avons également vu que les logiques de responsabilisation et d'autonomisation en vigueur dans le champ de l'intervention sociale peuvent justifier une certaine mise à distance du public, cela afin d'éviter un assistanat injustifié. Nous savons également que le public le plus vulnérable peut aussi être maintenu à distance d'une intervention qui, pour atteindre ses objectifs, se concentre sur les personnes les moins en difficulté. Sur le terrain, la « technicité de la distance » évoquée par François Dubet dans son analyse du travail social s'observe de différentes façons.

La première mise à distance de certains habitants peut se justifier par le périmètre géographique d'un service d'intervention sociale. Même si l'on sait que le territoire vécu du Clunisois est bien différent du territoire institutionnel, que certains villages extérieurs à la Communauté de Communes sont naturellement tournés vers la Ville de Cluny et ses services, des élus s'opposent fermement à ce que le service puisse être rendu à ces habitants :

En réunion de bureau communautaire, je présente les derniers chiffres de la fréquentation du Relais Services Publics. Je suis alors interrogé sur la provenance géographique des usagers du RSP, et présente leur répartition. Un élu réagit sur le fait que certains habitants ne sont pas originaires du territoire :

« Je pense qu'il faut que l'on se pose sérieusement la question de l'accueil de cette population... Y en a marre, on sait que c'est un service qui a un coût, alors si après, on a un service qui coûte trop cher parce que des habitants de l'extérieur viennent l'utiliser parce qu'il n'y a rien chez eux, à un moment, stop quoi »

Journal de terrain, 13.12.2012

Dans la pratique en effet, il arrive très fréquemment que les services soient sollicités par des personnes qui ne sont pas originaires du territoire pour différentes raisons. Les sans-domicile fixe par exemple, même accueillis à l'hébergement d'urgence, ne sont pas habitants du territoire mais ont pourtant besoin d'un accompagnement dans leurs démarches. Lors de la permanence du Relais Services Publics aux Restos du cœur, le périmètre de l'association étant différent de celui de la Communauté de Communes, il est également difficile de distinguer les habitants selon leurs origines géographiques en situation d'intervention. Enfin, des personnes peuvent solliciter un service en Clunisois, qui n'existe pas sur leur territoire de proximité, parce que ce service restera plus accessible que ceux de l'agglomération où ils doivent en théorie se rendre. Cette question est régulièrement débattue entre les élus, mais aussi entre les professionnels, qui cherchent souvent l'équilibre entre la bonne gestion de leurs moyens et des considérations éthiques. Certains services appliquent sans dérogation les consignes relatives à l'accueil du public. C'est le cas par exemple du service social départemental, qui ne peut accompagner les personnes qui ne sont pas domiciliées sur le territoire d'action sociale. C'est également le cas du PLIE, qui refuse d'accueillir une personne en amont d'une prescription de Pôle emploi, alors même que la permanence se tient au sein de la Maison des Services au Publics. Or, ce type de rencontres pourrait, par exemple, éviter des « mauvaises orientations », de la part d'un conseiller Pôle emploi qui connaît peu la personne en question, et éviter à des demandeurs d'emploi d'essayer un refus d'accompagnement à proximité de leur domicile, pour différentes raisons. On pourrait d'ailleurs noter que les délais engendrés par ce type de procédure peuvent générer une certaine forme d'attente du public, et donc de mise en dépendance, là où un traitement plus rapide d'une demande peut quant à lui générer plus d'autonomie.

On retrouve le même type de mise à distance dans le monde du bénévolat. Dans certaines associations, par exemple, une règle interdite qu'un « bénéficiaire » puisse devenir bénévole. J'ai plusieurs fois assisté à des échanges où les bénévoles expliquaient cette règle à des personnes qui souhaitaient, en contrepartie de ce qui leur avait été donné, rendre des services à l'association qui les aidait.

J'ai même entendu un jour le responsable d'une association justifier cela en disant, non sans paradoxe, qu'il s'agissait de « leur travail » :

A quelques pas de moi, une bénéficiaire échange avec le responsable :

- *Bénéficiaire : Vraiment j'insiste, quand je vois tout ce que vous faites pour nous, je ne peux pas rester là à ne rien faire.*

- *Responsable : (rire) Mais si allons !*
- *Bénéficiaire : Non vraiment, c'est pas les valeurs que j'apprends à mes enfants ! Je pourrais vous aider à ranger un peu par exemple, à porter des cartons ?*
- *Responsable : Mais non madame, ne vous inquiétez pas, c'est notre travail.*

Journal de terrain, 24 février 2015

J'ai pu observer ce type de mise à distance assez régulièrement au cours de la recherche, vis-à-vis de personnes contraintes de ne plus pouvoir travailler, et ne parvenant même parfois pas à s'investir dans du bénévolat. Cela peut s'observer dans certaines associations⁷⁵, mais aussi dans des services où des professionnels peuvent refuser d'accueillir des personnes en situation de vulnérabilité souhaitant mettre à disposition leurs services :

Hier, j'ai rencontré un monsieur d'une quarantaine d'années, handicapé par son dos qui l'a contraint à cesser son activité professionnelle. Il m'a dit vouloir rester actif et mettre à disposition ses compétences. Il parle notamment plusieurs langues, et aimerait faire du bénévolat dans une bibliothèque. Je contacte la responsable de la bibliothèque municipale de Cluny, pour lui faire cette proposition :

- *« Non, je vais pas pouvoir l'accueillir, je comprends ce que tu veux faire hein, je comprends tout à fait, mais ce sera plus une charge qu'une aide.*
- *Boris : D'accord, je comprends. Et si par exemple on lui confie une sorte d'antenne, dans son village, il était prêt à faire ça aussi, qu'est-ce que t'en penses ?*
- *Non, vraiment... et tu sais le bénévolat c'est bien mais ça tue aussi le métier de bibliothécaire, il y en a tellement qui le font...*

Journal de terrain, 6 novembre 2012

⁷⁵ Pas toutes cependant sur le territoire Clunisois. Le centre d'hébergement d'urgence ETAP mobilise par exemple ses accueillis pour rendre des services à certains habitants ou lors de la collecte annuelle de banque alimentaire.

J'aurai l'occasion de revenir dans le chapitre 6 sur ce sujet en évoquant l'expérimentation « InCluniso », par laquelle nous essayons de voir comment nous pourrions mobiliser les compétences de ces personnes qui souhaitent s'investir dans des activités utiles malgré leur vulnérabilité.

Au-delà de cet exemple, ces personnes peuvent se confronter à d'autres types de mises à distance, ne favorisant pas leur inclusion. Ne serait-ce que par la moindre présence des services sociaux dans les petits territoires ruraux : fermeture d'antennes administratives, baisse du nombre de visites à domicile des assistantes sociales⁷⁶ (comme, par ailleurs, des médecins), réduction des effectifs professionnels... Les travailleurs sociaux sont, pour reprendre l'expression de Jacques Ion, de moins en moins « au front », et de plus en plus « à l'arrière » du social (Ion, 2006). De plus en plus occupés par le traitement technique des situations, ils laissent à d'autres la charge du travail relationnel. A ce titre, François Dubet évoque dans *Le Déclin de l'institution* une « technicité de la distance » des travailleurs sociaux, faisant de la relation quelque chose qui n'est jamais naturel ni spontané, à la différence des bénévoles (Dubet, 2002). Ce constat n'est pas vraiment nouveau, puisque Simmel remarquait déjà à son époque que l'assistance était parfois évitée, par peur de ne plus pouvoir se débarrasser du pauvre que l'on a aidé (Simmel, 1998 [1907] : p. 63). Pourtant, on peut supposer que ces deux dimensions de l'intervention sociale sont fortement liées, et que l'une a probablement peu de chances d'aboutir sans l'autre. Un travail purement technique, par exemple la constitution d'un dossier d'aide sociale, peut être efficace du point de vue de l'accès au droit. Pour autant, s'il n'est pas accompagné d'une relation qui donnera son sens à cette aide, ce travail peut aussi s'avérer contreproductif, comme dans le cas où, par exemple, des usagers anticipent dans leur budget leurs droits à une aide financière.

⁷⁶ Les « visites à domicile » (VAD), qui permettent aux professionnels de rencontrer les personnes dans leur environnement de vie et d'ainsi recueillir des informations précieuses pour leur accompagnement, sont de moins en moins privilégiées, pour des raisons de temps. Une visite à domicile en effet, prend plus de temps, ne serait-ce qu'en termes de déplacement, là où les accueils en bureau peuvent s'enchaîner plus rapidement.

Le côté « consommériste »⁷⁷ des usagers est d'ailleurs régulièrement évoqué par des travailleurs sociaux du territoire, que ce soit pour évoquer la façon dont certains usagers peuvent considérer les aides financières comme des acquis, ou les travailleurs sociaux comme des agents pleinement à leur disposition. Une attitude que j'ai pu effectivement observer dans ma pratique, où l'on peut avoir le sentiment par moment que des usagers se déchargent complètement de leurs démarches sur l'intervenant :

Je suis en permanence aux Restos du cœur. Il y a du monde et j'ai du mal à gérer le flux des demandes. Certains patientent, d'autres cherchent à s'immiscer entre deux entretiens, prétextant qu'ils n'en auront que pour quelques minutes. Je vois Robert entrer dans la salle et venir vers moi. Alors même que j'étais en entretien, il jette une enveloppe sur mon bureau en me disant : « Tiens, t'y jetteras un œil et tu me diras ». Puis il s'en va en direction du vestiaire. Ce type d'attitude commence à m'agacer sérieusement, d'autant que quelques heures plus tôt, Aurélie était venue me demander si je m'étais occupé de son annonce pour « le bon coin » alors que nous avons convenu, la semaine dernière, de l'écrire ensemble.

Journal de terrain, 20 janvier 2015

« Par exemple Thierry Belin... cette personne-là, je ne pourrai plus jamais travailler avec elle... l'autre jour, je rentre à ETAP, il était tranquillement installé dans le canapé à regarder la télé et il claque des doigts en me disant « la porte ! ». Il arrive à se mettre à dos tous les accueillis... Lui, ce qu'il veut c'est un hôtel gratuit, il y a droit selon lui, puisqu'il est français... »

Entretien avec Estelle, Agent social d'ETAP

Régulièrement, les intervenants sociaux évoquent ces usagers qui, parce qu'ils mobiliseraient des aides auxquelles ils ont droit, ne s'impliqueraient non seulement pas dans un parcours d'accompagnement, mais ne reconnaîtraient pas non plus le travail de l'intervenant social. Un travail qui de fait, peut s'exercer de bien des façons et qui peut osciller entre différents registres,

⁷⁷

Par cette expression, les travailleurs sociaux que j'ai rencontrés décrivent le comportement d'usagers qui n'adhèrent pas à un accompagnement, et qui sollicitent les assistantes sociales uniquement pour obtenir des aides auxquelles ils pensent avoir droit, sans contrepartie.

notamment entre ceux du droit et du don. Bien sûr, l'intervention sociale est adossée à tout un panel de règles, de droits, de procédures, de barèmes, qui la façonne et l'oriente dans les aides qui sont attribuées aux habitants vulnérables. Pourtant, la mise en application de ces règles peut se faire de différentes manières, et selon les situations et les appréciations de l'intervenant social, son engagement ne sera pas le même. Il pourra, lorsqu'il sera confronté à un usager avec qui la relation n'est pas facile, assurer une sorte de service minimum, quand avec d'autres, il n'hésitera pas à déborder le cadre de son activité pour produire un surplus d'engagement. C'est en tout cas ce que j'ai pu observer dans ma pratique comme dans celle d'autres intervenants sociaux du territoire :

« Lorsque j'ai rencontré Thérèse pour la première fois, j'ai d'abord cru voir une personne handicapée psychologiquement. J'ai même été surpris de voir qu'elle n'avait aucune reconnaissance médicale, d'un handicap qui me semblait pourtant visible, y compris physiquement. J'ai compris aujourd'hui, lorsque Thérèse m'a raconté son parcours, qu'elle a surtout été victime d'un traumatisme lorsqu'elle était enfant, et qu'elle en avait gardé les séquelles. A l'âge de six ans en effet, Thérèse a assisté au suicide de sa maman, qui s'est jetée sous un train devant ses yeux. Toujours choquée aujourd'hui lorsqu'elle évoque ce moment, son récit m'a particulièrement ému, au point que j'ai depuis ce jour l'envie de porter une attention particulière à cette personne... »

Journal de terrain, 17 avril 2014

Ma collègue passe me voir à mon bureau, et me demande si j'ai quelques minutes à lui accorder. Elle conduit dans le bureau d'à côté, avec une assistante sociale du Département, des entretiens pour sélectionner des personnes, issues de nos services, pour participer à une action à destination du public féminin et portant sur la confiance en soi. Je comprends que l'une des candidates que nous avons orientée, Danièle (mais qui se fait appeler Fatima), pose problème à l'assistante sociale :

- AS : *« Il se trouve que je la connais cette dame, je l'ai déjà rencontrée parce qu'elle est famille d'accueil pour personnes autistes, et quand je l'ai rencontrée, ça s'est très mal passé. Elle a été agressive, impossible à raisonner, et en plus elle s'est présentée comme elle-même autiste... donc moi je pense pas qu'elle soit à sa place dans une action comme ça, il faut qu'elle voit plutôt un médecin... »*

- *Boris : Ecoute, moi, sincèrement, je la connais plutôt bien Farida, et je pense que ce qu'elle met derrière son autisme, c'est surtout un diagnostic personnel, qui lui permet peut être d'expliquer ses problèmes sociaux... effectivement, quand elle parle de ça, elle y va avec conviction mais c'est pas quelqu'un de méchant, elle peut même être moteur dans le groupe je pense... il faut peut-être pas trop se fier uniquement à la rencontre que vous avez eue dans un cas particulier...*
- *AS : Hmoui, je sais pas trop... je le sens pas du tout...*
- *Lucie : Oui j'ai vu, vous avez complètement changé d'attitude quand elle est arrivée ! Je me suis dit mais qu'est-ce qui se passe... ?*
- *AS : Ben vraiment, c'était pas une bonne expérience... mais ça c'est mon problème, il faut que je le gère, mais c'est surtout qu'elle se dit malade alors...*
- *Boris : Et on pourrait pas imaginer la prendre à l'essai ? En lui expliquant en amont qu'on n'est pas sûr que ce soit pour elle et que si ça ne fonctionne pas, on se réserve le droit de revoir son orientation ?*
- *AS : Non, on fait pas ça d'habitude...*
- *Boris : Ah... bon écoute c'est toi qui vois, c'est toi qui anime en même temps.*
- *AS : Par contre, j'ai peur de sa réaction, elle pourrait bien dire qu'on la refuse à cause de sa maladie et que c'est pour ça qu'on la met à l'écart...*
- *Boris : Oui possible, je sais pas... combien de places il y a sur l'action ?*
- *AS : Ah oui, on pourrait dire qu'il y a plus de place ! Quoiqu'attends, non si on dit ça, elle reviendra pour la prochaine... euh, en même temps est-ce qu'on est sûr de revenir faire ça sur Cluny ?*

Journal de terrain, septembre 2016

Les deux extraits ci-dessus montrent combien les émotions peuvent jouer dans une intervention sociale. Certaines situations vont affecter les intervenants sociaux, tantôt pour susciter chez eux un sentiment d'injustice, d'empathie, tantôt de la crainte ou de la répulsion. C'est notamment pour ces raisons que le niveau d'engagement d'un intervenant social peut varier, et avec lui les

modalités de sa relation à un usager : le temps qui lui consacrera, le soin qu'il apportera à sa relation, voire le débordement qu'il acceptera d'assumer vis-à-vis du cadre de ses missions. Dans ma pratique, il a pu m'arriver par exemple de volontairement différer une réponse, un rappel ou la fixation d'un rendez-vous avec une personne que je ne supportais plus. *A contrario*, j'ai aussi pu observer comment certains collègues peuvent, pour certaines situations, s'investir sur leur temps personnel pour aider une personne vis-à-vis de laquelle ils ont une empathie particulière. Certains usagers peuvent aussi être reçus plus régulièrement que d'autres, ou sur un temps plus long.

C'est aussi dans ces moments que j'ai également pu observer, que la confiance et la mobilisation des usagers pouvait s'accroître, ces derniers percevant bien que l'intervenant donne dans ces moments un surplus d'engagement excédant ce qu'il serait théoriquement en droit d'obtenir. En retour, les usagers peuvent d'ailleurs s'investir clairement dans cette relation par une réciprocité affichée, en offrant par exemple des petits cadeaux aux intervenants sociaux : bouteilles de vin ou de porto, pâtisseries durant le Ramadan, petits ventilateurs en période de canicule, stylos lorsque celui de l'intervenant est en panne, chocolats de Pâques, cadeaux de naissance pour les enfants... les exemples sont aussi nombreux que réguliers et montrent, ici aussi, que certaines choses se jouent dans la relation d'intervention, au-delà des règles qui l'orientent.

Mon hypothèse est que, dans ces moments de débordement plus ou moins affirmée, où l'intervenant donne et reçoit un peu plus que ce que le cadre de ses missions ne le suppose, des liens sont produits entre lui et les usagers. Que par ce surplus d'engagement dans la relation de service, l'intervenant social peut basculer du registre du droit à celui du don, et que dans ce registre, comme le rappelle Godbout « le bien circule au service du lien » : « *qualifions de don toute prestation de bien ou de service effectué, sans garantie de retour, en vue de créer, nourrir ou recréer le lien social entre les personnes* » (Godbout, 1992 [2000] : p. 32). Les travaux inspirés de Marcel Mauss sur la théorie du don ont permis de voir comment les liens sociaux étaient fortement liés à ce type d'échange qui, à la différence des échanges plus formalisés que l'on retrouve par exemple dans les sphères marchandes ou étatiques, ont cette particularité d'être différés dans le temps et de maintenir ainsi le lien social. Comme l'indique Florence Weber, le système de don implique une réciprocité non seulement différée dans le temps, mais aussi ininterrompue : un don rendu peut tout à fait conduire à un autre don, puisque ce qui circule vise à maintenir le lien entre les deux parties. C'est aussi pour cette raison que les émotions jouent un rôle important dans la relation de don, en générant de la spontanéité, du plaisir qui elles aussi contribuent à nourrir le lien (Weber, 1989). Il s'agit d'une relation subtile,

requérant selon Godbout « l'implicite et le non-dit » : « la magie du don n'est susceptible d'opérer que si ses règles demeurent informulées » (Godbout, 1992 [2000] : p. 11). On comprend toute la difficulté que peut parfois induire cette relation dans le cadre de l'intervention sociale. Certains intervenants expriment d'ailleurs parfois des regrets quant à certaines situations, sur lesquelles ils ont pu s'investir sans que les « retours » ne soient à la hauteur de leurs espérances.

Si ce type d'échanges peut s'observer dans les relations entre intervenants et usagers, il peut aussi lier des intervenants sociaux entre eux :

« Aujourd'hui, j'ai eu deux énormes cageots, demain je vais les amener aux Restos du cœur, pour les remercier... la dernière fois, ils étaient là quand j'avais besoin de couches... je travaille beaucoup aussi avec le Secours Catholique et la Croix Rouge parce que... tout disparaît à ETAP tu sais, les petites cuillères... c'est de bonne guerre... mais en retour, j'ai fait des emballages à « Maison du monde », avec leurs bénévoles...L'autre jour, c'est Lisa qui a un partenariat avec Zooland, elle m'a donné un sac de croquettes que j'ai pu redonner à Laurence... c'est comme ça que le réseau s'étoffe... j'ai 300 contacts dans mon téléphone, à force, ça commence à bien fonctionner ».

Estelle, agent social d'ETAP

Ces différents exemples montrent à mon sens toute l'importance de ces échanges de biens et de services, sous les modalités du don, à la fois dans l'instauration des relations entre intervenants sociaux et usagers, mais aussi pour la constitution du réseau local d'intervention sociale. Concernant les usagers, l'exercice de cette réciprocité peut aussi être un moyen de rétablir une certaine équité dans la relation à l'intervenant social qui peut être vécue par les usagers comme profondément asymétrique. Pourtant, on observe que l'administration souhaite cadrer ce type d'échange, comme c'est par exemple le cas pour les intervenants sociaux de la fonction publique qui sont censés refuser « tout cadeau susceptible de constituer une récompense ou une contrepartie de prestations accomplies dans le cadre de leur mission »⁷⁸. Cet autre type de mise à distance, que je n'ai cependant pas vraiment observé sur le terrain, se justifierait pour

⁷⁸ https://service-public-particuliers.gouv.mc/Relations-avec-l-Administration/Deontologie/Deontologie-des-fonctionnaires-et-agents-de-l-Etat-dans-le-cadre-des-relations-avec-les-administres#eztoc1494197_2, consulté le 06.08.2018

préservé l'impartialité des agents publics dans la délivrance de leurs services. J'ai, néanmoins, plus souvent vu cet argument mobilisé par les intervenants sociaux pour justifier le refus de tutoyer des usagers, et d'ainsi maintenir une distance avec ceux qui pourraient rechercher plus de familiarité, voire de l'amitié avec eux.

Enfin, il peut arriver que des habitants soient mis à distance par les travailleurs sociaux eux-mêmes, considérant comme nous l'avons déjà évoqué, que leur travail partenarial se conçoit d'abord avec d'autres professionnels. Cela peut par exemple se produire lorsqu'une personne sollicite une assistante sociale, non pour elle-même, mais pour un proche :

Boris : Il vous arrive par moment d'être sollicitées par une personne pour quelqu'un d'autre ?

AS 1 : Oui. Des fois, par exemple, il y a des gens qui viennent nous parler d'un proche, ou de quelqu'un qui fait la manche dans la rue piétonne, pour nous demander si nous ne pouvons pas les aider, et ce qu'ils peuvent faire eux pour les aider.

Boris : Qu'est-ce que vous leur répondez ?

AS1 : Eh bien... qu'on ne peut pas faire grand-chose tant qu'on ne rencontre pas physiquement la personne...

AS2 : Moi, il m'arrive parfois de faire un courrier pour dire à la personne que je me tiens à sa disposition.

Boris : Mais il ne vous arrive jamais de traiter des situations avec un intermédiaire ?

AS2 : Non, il faut vraiment que la personne nous sollicite... on ne peut pas forcer quelqu'un à être aidé...

Entretien collectif avec les Assistantes sociales du Conseil Général, décembre 2013

Dans ma pratique professionnelle, j'ai été très régulièrement confronté à ce type de situations où le principal concerné n'est pas celui qui sollicite l'aide. Ces sollicitations ne sont pas sans poser quelques questions, puisqu'elles sont à la fois une occasion de toucher, certes indirectement, des personnes très isolées qui ne solliciteront jamais les services sociaux d'elles-mêmes, mais elles questionnent aussi les limites de l'intervention sociale individualisée. Celle-ci se justifie assurément pour pouvoir respecter la confidentialité des personnes et ajuster au mieux l'intervention à leurs besoins, en la construisant avec elles. Mais on observe aussi que, par moment, il est nécessaire de mobiliser tout un collectif pour qu'une intervention puisse

aboutir : pour traduire un document, s'assurer que des papiers seront bien expédiés, obtenir certaines informations ou accompagner une personne lors d'un déplacement... Probablement pour ces raisons, les points de vue des travailleurs sociaux peuvent diverger à ce sujet :

« Oui, il m'arrive souvent d'être interpellée par des tiers qui se font du souci pour un membre de la famille par exemple. Dans ce cas, je fais un entretien avec eux, puisqu'après tout ici ce sont eux qui ont besoin d'une aide. C'est une aide aux aidants, en quelque sorte... et même si je suis obligée de leur parler du secret professionnel, de ne pas leur dire si j'ai déjà vu ou non la personne concernée... je trouve important de proposer des espaces de parole et de garder une ouverture par rapport à la population. C'est important de filtrer le moins possible, et aujourd'hui, c'est exactement le contraire qu'il se passe... parce qu'on est débordés... »

Entretien Marine, Assistante sociale MDS

Je reviendrai sur ce sujet lors de ma présentation de l'expérimentation sur les « médiateurs ordinaires », dans le chapitre suivant, en posant la question de la possible intégration de ces habitants dans l'intervention sociale locale. Qu'il s'agisse des proches des personnes isolées ou des intervenants sociaux non professionnels, il me semble que ces acteurs disposent d'un potentiel de sociabilité qui n'est pas véritablement exploité, au motif que ces acteurs ne seraient pas des professionnels. S'il est effectivement indispensable de connaître les droits, les institutions et les procédures pour accompagner une personne, cela suffit-il si les premiers concernés n'adhèrent pas à l'accompagnement proposé ? Pour cela, d'autres compétences sont potentiellement requises, des compétences de médiation et de « diplomatie » comme l'évoquent Laval et Ravon (Laval, Ravon, 2005). Ces compétences, je les ai souvent trouvées chez des bénévoles associatifs, ou de simples habitants, qui, ne disposant quant à eux pas des connaissances techniques des travailleurs sociaux, font reposer leurs interventions sur un investissement personnel fait d'écoute, de conseils, d'une aide matérielle ou de « coups de main » pour un transport, un déménagement, etc. Si l'intervention sociale individualisée recouvre de nombreux intérêts, il serait à mon sens dommage qu'elle se prive des collectifs dans lesquels les personnes sont inscrites, qui donnent sens à ce qu'ils vivent et leur apportent certaines ressources. Il serait dommage, en d'autres termes, que l'intervention sociale individualisée soit elle aussi source d'une forme d'isolement. Bien sûr, cette intégration de « profanes » à l'intervention sociale locale doit se faire avec une certaine vigilance. J'ai pu par exemple observer comment certaines personnes, par bonne volonté, ont pu se retrouver aux prises avec des situations difficiles à gérer par la suite, en retrouvant par exemple un logement

mis à disposition complètement délabré ou en devant assumer certaines dettes jamais réglées. Pour autant, comme le rappellent Callon, Barthe et Lascoumes, « il n'y a pas plus obstiné, attentif, plus précautionneux, plus rigoureux qu'un groupe de non-spécialistes qui veulent savoir pourquoi ils endurent des malheurs insupportables » (Callon et al, : p. 117). Cette obstination, ce sens de la justice et de la solidarité des profanes du social ne pourraient-ils pas être une véritable ressource pour construire une intervention sociale locale, qui plus est dans un contexte propice à l'isolement de certains habitants ?

6.1.3 Les tensions relationnelles : mettre à distance pour se protéger

Les mises à distance que je viens d'évoquer ne sont pas le fruit du hasard, et je ne voudrais pas que l'on croie qu'elles puissent être de la responsabilité des acteurs qui ont à traiter au quotidien des situations dont il faut aussi, en tant que professionnel, savoir se protéger. Les intervenants sociaux sont, de fait, exposés à des situations de souffrance, qui peuvent même parfois se traduire par de la violence. Cela d'autant plus que nous avons vu, dans le cadre de la revue de littérature, que la ruralité peut générer des psychoses spécifiques (Maclouf, 1986), pas toujours identifiées, et auxquelles les intervenants sociaux ne sont pas toujours préparés :

Le gros couteau de Christophe -----

Christophe est un retraité qui a été mis sous tutelle, notamment à cause de son alcoolisme, mais aussi de sa fragilité psychique, qui lui rendaient difficile la gestion de son budget. Il est venu me trouver un jour pour que je puisse rétablir une relation avec sa curatrice, qui refusait alors tout contact physique avec lui depuis qu'il l'avait menacée de mort, pour ne pas lui avoir fourni l'argent dont il avait, de son point de vue, un besoin prioritaire. Je me faisais donc messenger de ce monsieur, plutôt âgé, et très malade, lorsqu'il avait une demande à formuler à sa curatrice. Plusieurs mois se sont passés sans qu'il n'y ait véritablement de problème, jusqu'au jour où je fus effectivement le témoin d'un de ses accès de violence. Ce jour-là, on voyait au physique de Christophe que sa santé se détériorait fortement. Son buste était recouvert d'un corset métallique, et une énorme boule laissait deviner son cancer de la gorge. Christophe est alors entré dans mon bureau pour transmettre, comme d'habitude, un message à sa curatrice :

Boris : Alors, qu'est-ce que vous avez besoin qu'on demande à Mme Morin aujourd'hui ?

Christophe : Ben écoutez, c'est bien simple, j'ai pas reçu mon argent cette semaine. Encore une fois. Je suis allé à la banque et impossible de retirer quoique ce soit, parce que le compte a pas été approvisionné. Donc comment je fais moi ? On est vendredi, donc j'imagine que demain, y'aura toujours rien et moi c'est le samedi matin que je fais mes courses sur le marché... y'aura rien non plus dimanche... forcément... et après quoi ? Je suis même pas sûr que lundi, ce sera versé ? Je fais comment pour bouffer ce week-end ? Vous avez une idée ?

Boris : Ah oui d'accord... écoutez on va essayer de la joindre...

Christophe : Oui, et ben vous lui faites bien passer ce message...

Il se baisse alors tant bien que mal vers un gros sac de course en plastique, dans lequel il y plonge ses deux mains. Il se redresse, se met debout, puis agite sous mes yeux un couteau de boucher et une espèce de gros crochet, en criant :

« VOUS LUI DITES QUE SI ELLE SE BOUGE PAS UN PEU LE CUL, LA MORIN, JE VAIS LA ZIGOUILLER !! JE LUI AI DEJA DIT, MAIS JE VAIS FINIR PAR LE FAIRE ! JE VAIS ALLER LA VOIR MOI DANS LA RUE VICTOR HUGO ! JE SAIS OU ELLE TRAVAILLE, DONC QU'ELLE SE MAGNE ! »

Je remarque au passage que, sur le couteau est inscrit couleur rouge sang « pour Mme Morin ».

Journal de terrain, 16 septembre 2016

Cette situation nous montre d'abord le niveau de violence auquel peuvent parfois se confronter les intervenants sociaux, que ce soit directement, comme la curatrice à qui ces menaces étaient adressées, ou indirectement comme ce fut mon cas à cet instant. Mais elle montre aussi, il me semble, comment les usagers peuvent mobiliser des tiers pour poursuivre une relation avec un intervenant social, comme l'a fait ici Christophe en m'enrôlant comme porte-parole vis-à-vis de sa curatrice, que ce soit pour lui faire entendre ses demandes ou tout simplement exprimer sa souffrance.

On sait que les services sociaux sont devenus, comme le rappelle Vincent Dubois, des lieux de convergence d'expression de la souffrance sociale, mais aussi d'une certaine forme de ressentiment (Dubois, 1999 [2010] : p. 39). Aussi, les intervenants sociaux peuvent être pris

dans des discussions où s'expriment des paroles parfois violentes, avec lesquelles il faut pourtant composer.

Mme Vafre m'appelle durant 30min pour me faire part de son projet : quitter son métier dans les pompes funèbres pour travailler avec les personnes âgées. Le fait de s'être occupée de son père durant 7 mois lui a donné cette envie de reconversion. Elle prépare le concours d'aide-soignante, mais aimerait se faire une expérience en amont. Le problème est que les maisons de retraite ne recrutent souvent que par CAE. Elle déplore cette situation :

« Vous vous rendez compte on fait travailler des personnes qui n'ont même pas envie de faire ça ? Qu'en n'ont rien à foutre ? Moi j'en connais c'est des cas soc', elles ont ce poste et moi on me le refuse ? Ça veut dire qu'il faut se mettre au chômage pour trouver un travail ? de toute façon c'est bien simple, si vous n'êtes pas chômeur, on ne vous aide pas ».

Journal de terrain 4 décembre 2012

J'ai même parfois observé des situations surprenantes, venant par exemple d'une personne algérienne disant « détester les Arabes » ou encore une dame qui faisait la manche devant la boulangerie, dire aux Restos du cœur qu'il y avait « trop d'assistés ». Des personnes peuvent également tenir ouvertement des propos racistes, ou déclarer qu'ils vont agresser physiquement quelqu'un. Il arrive en effet que les intervenants sociaux soient pris à témoin de situation de conflit entre usagers, ou avec d'autres personnes du village :

Un homme entre dans la mairie de Salornay :

« C'était pour vous dire que j'ai prévenu la gendarmerie, ça fait trois fois que je me fais tirer mon placo, la prochaine fois, c'est BOUM ! J'ai dit au Maire. Si la mairie fait rien, et que les gendarmes font rien, moi j'vais l'faire y'a pas de souci. J'étais venu dans la région pour me calmer mais là ils m'ont bien excité ! Je le sais qui c'est, c'est des gamins de Salornay. J'connais pas son nom mais j'vois bien qui c'est. Et mon chien, il est pas déclaré parce qu'il est pas méchant, mais si ils passent la barrière ils sont prévenus, ils seront morts avant d'avoir passé la barrière. Mon dernier chien, j'ai été obligé de le piquer à cause d'un connard qui avait passé la barrière, mais celui-là on me le fera pas piquer ! Si personne ne fait rien moi j'vais le faire... ça fait trois fois le placo, à chaque fois c'est 3000€ dans le cul. Ça va bien maintenant ! J'ai dit au maire et aux gendarmes hein, si la mairie ne fait rien, moi ce sera BOUM ! Allez merci.

Dans ces moments d'expression de la violence, le positionnement de l'intervenant social peut être délicat. Son rôle est certes d'écouter, d'apaiser, mais en tant que témoin de ce type de menaces, il lui revient aussi parfois de devoir prévenir certaines violences que les personnes pourraient exercer envers les autres, ou envers elles-mêmes :

Au téléphone avec Adeline, assistante sociale de la MDS :

- *Adeline : Boris, j'ai reçu Monsieur Gouyet suite à ton orientation.*
- *Boris : Ok, ça a donné quoi du coup ?*
- *Adeline : Et bien on va faire la demande, mais avec les documents qu'il a, ça risque de ne pas suffire. Il avait pas de relevé bancaire et il veut pas en redemander à sa banque parce qu'apparemment ce serait payant. Il avait pas non plus ses factures d'énergie, il les a jetées.*
- *Boris : Bon ok, on verra bien ce que ça donnera...*
- *Adeline : Oui, et puis bon j'ai quand même fait un petit signalement à la gendarmerie hein, parce qu'il ma quand même dit plusieurs fois qu'il allait tirer des coups de fusil sur une voisine, alors bon !*

Il arrive aussi que le ressentiment et les tensions s'exercent directement entre les intervenants sociaux et les usagers, comme nous avons pu le voir dans le cas de Christophe. Certains d'entre eux ne se privent pas d'ailleurs de critiquer ouvertement leur assistante sociale, auprès d'autres intervenants sociaux. Ce type de tensions surgit généralement lorsque les conceptions de l'intervention divergent, entre les attentes des usagers et ce que propose l'intervenant social. Il peut s'agir, par exemple, de la temporalité de l'intervention, ou de son organisation, et certains usagers peuvent même ouvertement comparer les modalités d'intervention des différents intervenants lorsqu'ils ne sont pas satisfaits de ce qui leur est proposé. L'application d'une règle, ou le refus d'un droit, peut aussi être source de tensions lorsqu'un usager comprend qu'il n'accèdera pas à la ressource sur laquelle il comptait :

Monsieur Ulien est de retour à la distribution des Restos du cœur, et n'a toujours pas les bons documents lui permettant de s'inscrire. La semaine dernière, il s'était montré un peu agressif avec une bénévole, qui m'avait ensuite dit qu'elle en avait peur. Je garde une oreille attentive sur la situation, et entends qu'il provoque cette fois le responsable local :

- *M. Ulien : « Alors, j'veais avoir le droit d'emmener un poireau cette semaine ?*
- *Responsable local : M. Ulien, on vous a déjà expliqué... sans les documents on peut pas vous inscrire...*
- *M. Ulien : Oh toi ta mère hein ! ».*

Il vient me voir ensuite, et revient sur ce qu'il s'est passé. Il m'explique qu'il est épileptique, et qu'il est agacé d'avoir à prouver son handicap par une attestation pour pouvoir bénéficier de l'aide alimentaire :

« Si elles savent pas ce que ça veut dire, je peux leur montrer, moi, faut pas me chercher quand on me cherche, on me trouve ».

Grâce à mon ordinateur et à ma connexion internet, nous parvenons à trouver le justificatif qui manquait sur le site de la CAF, à inscrire M. Ulien et ainsi apaiser la situation.

Journal de terrain, 11 décembre 2012

Les contraintes imposées par les administrations ou les travailleurs sociaux peuvent être mal comprises par les usagers, notamment lorsque ces derniers voient d'autres usagers, à la situation qu'ils pensent similaire à la leur, accéder à un droit, ou encore lorsqu'ils pensent qu'un intervenant social ou une administration leur adresse un refus plus par principe que par obligation :

Aux Restos du cœur, les personnes défilent auprès des bénévoles pour bénéficier des distributions de la campagne d'été. Les refus sont relativement nombreux, et certains n'hésitent pas à exposer leurs incompréhensions et leurs arguments :

- *« Je gagne moins que qu'Éric et il y a le droit, comment vous expliquez ça ?*

- *Bénévole : C'est pas la même chose, faut pas mélanger les cas. Vous, vous avez le RSA, l'aide au logement... donc vous avez 430 de ressources et il faut avoir 320 pour y avoir droit l'été. Le calcul est le même pour tout le monde.*
- *Ben pourquoi à Mâcon ils me prenaient alors, j'avais les mêmes ressources l'année dernière...*
- *Bénévole : Non non, on suit nos barèmes on n'est pas à Mâcon ici. L'été, c'est la moitié de l'hiver, c'est comme ça.*
- *... même avec le minimum on y a pas le droit ? C'est pas du tout logique... ».*

Journal de terrain, 19 mars 2013

Nous appelons la Banque de France avec Mme Gastier, pour obtenir un nouvel exemplaire de son plan de surendettement qu'elle n'a plus en sa possession. Ces derniers refusent d'accéder à sa demande :

- Boris : « C'était un plan commun avec son ex-mari, dont elle est séparée depuis octobre 2012..., c'est pour ça qu'elle ne l'a plus. Vous pouvez pas lui faire à nouveau parvenir le document ?

- Banque de France : Non.

- Boris : Ah... mais c'est une question de principe ou... ?

- Banque de France : Oui, c'est qu'en principe, ils doivent avoir le plan en leur possession.

- Boris : C'est un peu dommage... ça nous empêche d'avancer...

- Banque de France : Si vraiment elle ne peut pas, on peut toujours lui énoncer à l'oral le plan mais elle ne saura pas plus où elle en est.

Journal de terrain, 6 février 2014

Comme on le voit dans l'exemple ci-dessus, l'incitation à une forme de « responsabilisation » peut aussi entraver certaines démarches et être source de tensions. Des intervenants sociaux peuvent aussi être excédés par le comportement de certains usagers : leurs retards, les rendez-vous manqués, la négligence dans les démarches, le manque affiché de motivation ou leur sens des priorités, sont autant de choses qui peuvent éroder la relation avec les usagers :

Je suis allé aujourd'hui au rendez-vous tripartite convenu entre Mme Tisseron et Kévin, qui n'est pas venu. Suite à ce nouvel acte manqué, Mme Tisseron me dit qu'elle veut mettre fin à son accompagnement, parce qu'il est « insolent, provocateur, et complètement désintéressé par ses démarches ». Il ne semble pas avoir de projet, et elle ne pense pas qu'il souhaite vraiment travailler. Pour Mme Tisseron, lui accorder une aide reviendrait à la décrédibiliser auprès des financeurs pour les demandes à venir, même les plus légitimes.

Kévin reviendra au RSP l'après-midi. Il ne s'était pas réveillé pour le rendez-vous de ce matin. Il me demande si je peux néanmoins l'aider à postuler sur une candidature qu'il a repérée. Il sort de son sac une feuille volante, sur laquelle est simplement noté un numéro de téléphone. Pas de nom, pas de description de poste.... Nous faisons une recherche sur le site de pôle emploi et retrouvons tant bien que mal l'offre recherchée. Il souhaite revenir au bureau le lendemain pour postuler à un maximum d'offres.

Journal de terrain, 18 décembre 2012

La tendance de certains usagers à mobiliser, comme Kévin, plusieurs intervenants simultanément fait aussi partie des sujets pouvant générer quelques tensions, y compris entre les intervenants sociaux, comme nous avons déjà pu le voir. Cela d'autant plus que certains usagers n'hésitent pas à critiquer ouvertement des intervenants sociaux auprès d'autres :

Aurélie est venue au RSP avec sa petite fille, pour consulter la borne CAF d'abord, puis pour me poser des questions ensuite sur la fermeture de la MDS. Elle semble assez remontée vis-à-vis de son assistante sociale :

« Non mais c'est une vraie feignasse je vous jure, ça n'avance pas. La prochaine fois que je la vois, soit je l'engueule, soit je change. La dernière fois, elle était pas contente parce que je suis partie avant la fin du rendez-vous. Mais j'y peux rien, ma fille avait faim, il fallait bien que j'aie lui donner son goûter non ? ».

Journal de terrain, 6 décembre 2012

Les visites à domicile sont aussi des moments particuliers, où les intervenants sociaux sont en prise directe avec les modes de vie des usagers, et où il n'est pas toujours facile pour un intervenant social de maintenir sa neutralité :

Je retrouve Marine sur le parking du cinéma. Nous avons convenu de covoiturer pour nous rendre chez Jann, et évoquer avec lui la possibilité de constituer un dossier de signalement de logement indécent. Nous arrivons chez lui, dans un petit village situé à 5 min de Cluny. La porte est ouverte et un gros chien blanc aboie devant l'entrée.

- *Boris : « Tu penses qu'il est sympa ?*
- *Marine : Oui oui, pas de problème, vas-y ».*

Je toque à la porte et appelle.

- *Boris : « Jann, c'est nous ! ».*

Jann se dirige vers nous. Il est en débardeur malgré le froid de l'hiver, laissant entrevoir ses nombreux tatouages. Sous ses grandes moustaches et ses lunettes carrées, il fume une cigarette roulée et s'exclame :

- *Jann : « Putain, j'ai un con de chien qui s'est barré ! Il est où ce con ?! Bon, j'veis laisser la porte pour qu'il revienne ».*

Après échanges de quelques politesses, il nous fait faire le tour de son jardin. Il y a des poules, des lapins, des canards... mais il se plaint qu'il n'y ait plus d'herbe. Impossible, nous dit-il, de faire un potager ici. « De toute façon, c'est que des emmerdes cette baraque, j'ai qu'une envie, c'est me barrer ! Allez rentrons ».

- *Marine : « Oula oui, ça fait un moment que vous n'avez pas fait le ménage là ?*
- *Jann : Ah oui ! J'veus l'avais dit hein, moi quand j'en ai ras l'cul, j'en ai plus rien à foutre ! ».*

Il y a effectivement pas mal de désordre dans le logement, et énormément de mouches. Deux autres chiens et un gros chat noir sont dans le salon. Le chat dort tranquillement sur la table et ne semble pas perturbé par le son, pourtant assez élevé, de la musique. Nous élevons tous le niveau de nos voix pour nous entendre.

- *« Marine : Il fait très chaud chez vous Monsieur Nicolizch !*
- *Jann : Bah ouais normal, j'ai pas envie de crever de froid moi !*
- *Marine : Oui d'accord, mais de là à être en teeshirt en plein mois de février !*
- *Jann : Ouais, moi je préfère, c'est plus confortable (rire) !*
- *Marine : Oui mais après faut pas s'étonner des notes de chauffage ! Hein Monsieur Nicolizch ?!*

Nous nous installons sur le canapé, Jann nous propose un thé que nous acceptons. Marine sort quelques dossiers et commence à lui poser quelques questions, sur la taille du logement, l'ancienneté, etc. Elle éternue, et déplore :

- *Marine* : « Ça y est...
- *Boris* : *Qu'est-ce qui se passe, t'es allergique aux chiens ?*
- *Marine* : *Au chien, aux acariens, à la moisissure, alors là tu vois...*
- *Jann* : *Ah non ! y'a pas de moisi ici !*
- *Marine* : *Oui remarque avec la chaleur, il doit pas y avoir trop d'humidité dans votre maison.*
- *Jann* : *Oui, puis j'ai fait des trous dans le mur pour faire un système de ventilation regardez.*
- *Marine* : *Ah effectivement, par contre si vous mettez votre bain d'huile juste devant les trous toute la chaleur va partir à mon avis ! Et regardez, y'a votre eau qui coule encore M. Nicolizch.*

Un des chiens cherche à monter sur Marine. Elle le repousse mais il accroche une des mailles de son pull. Jann s'énerve :

- *Jann* : « *C'est pas vrai mais putain de clébard ! Allez dégage !* »

A la fin de l'entretien, en remontant dans la voiture, Marine relativise l'attitude de Jann, bien que j'avais pourtant senti chez elle un certain agacement :

- *Marine* : « *Il fait le dur mais je pense plutôt que c'est un gentil. Il faut le connaître pour voir que c'est un peu du cinéma, mais bon tu vois bien, c'est pas facile de tenir un accompagnement avec lui. La dernière fois, ça c'est assez mal passé avec la conseillère qui devait faire son suivi budgétaire* ».

Journal de terrain, 16 février 2014

Les intervenants sociaux peuvent être les témoins directs des contradictions de leurs usagers, et doivent, sans tomber dans un jugement qui pourrait être stigmatisant et source de tensions, parvenir à les mettre en avant dans un souci éducatif. C'est notamment dans ces moments qu'il faut savoir faire preuve de diplomatie, quand bien même les conditions de vie ou les attitudes de certaines personnes peuvent être perturbantes, voire susciter un certain malaise :

Je reçois Mme Milano lors de ma permanence aux Restos du cœur. Elle vient me voir pour une brouille administrative, mais je sens qu'elle souhaite plutôt discuter. La conversation s'amorce alors sur sa situation familiale. Elle élève en effet seule ses trois enfants, et me fait part de ses difficultés.

Mme Milano : « Franchement, moi j'étais en ville avant, et c'était plus facile de rencontrer du monde hein.

Boris : Oui, c'est sûr, en campagne, c'est plus compliqué, mais c'est possible.

Mme Milano : Franchement, je sais pas, où ça ? Y'a rien à faire ici, c'est mort. Où est-ce que vous voulez que je rencontre quelqu'un ?

Boris : Ben y'a quand même pas rien à faire. Faut vous mettre dans une asso je sais pas... pourquoi pas dans une salle de sport ! Vous allez rencontrer tout un tas de beaux gars musclés !

Mme Milano: (rire) Non, moi c'est pas ce qu'il me faut. Moi je préférerais un gentil garçon, qui prend soin des autres...

Boris : Ah oui, d'accord.

Le regard de Mme Milano se faisait tout à coup plus suggestif...

Mme Milano: Moi vous savez, mon fort, c'est pas forcément mon visage, c'est mon corps.

Boris : Ah oui ?

Mme Milano : Ah oui, on me l'a toujours dit... et ce que j'aime, c'est faire des petites soirées... avec du miel... (rire)

Boris : (rire) D'accord, d'accord ! J'suis sûr que vous allez trouver quelqu'un !

Mme Milano : Et vous, vous avez quelqu'un ?

Boris : Eh oui, j'ai une femme et une petite fille de 2 ans !

Mme Milano : (rire, elle me tapote le bras) Rooooooh !

Mme Milano est l'exemple typique de cette population issue des grandes villes, ayant cherché une vie différente à la campagne sans en avoir anticipé toutes les conséquences matérielles. Mme Milano n'a par exemple pas de permis de conduire et peut difficilement retrouver du travail, là où cela semblait plus facile pour elle en ville. Son exemple illustre également un isolement affectif dont certains habitants peuvent souffrir. Pour ces personnes, les intervenants sociaux sont parfois les seuls contacts extérieurs à la sphère familiale auprès desquels elle peut se confier. Mme Milano passe d'ailleurs presque tous les jours dans nos services, sans jamais

prendre de rendez-vous, mais plutôt semble-t-il pour maintenir une certaine forme de sociabilité, ce qui peut d'ailleurs être assez gênant dans la gestion du flux des accueils.

On pourrait poursuivre les exemples de situations où le cadre interactionnel classique de l'entretien d'intervention sociale est aussi débordé par les usagers. Mais, y compris dans les situations plus habituelles, on sait que cet exercice n'est pas toujours évident. Comme le dit Jacques Ion (2006 [1998]) le face-à-face est toujours une « expérience de soi », une épreuve de sociabilité où l'identité est reconsidérée. Je ne nie d'ailleurs pas les problèmes que peuvent engendrer les débordements du cadre organisationnel auxquels nous invitent régulièrement les habitants, mais je ne peux que constater leur existence et leur fréquence, notamment dans les organismes publics où les questions d'exclusion et de pauvreté se manifestent quotidiennement. Les chercheurs en sciences sociales savent que bon nombre de choses peuvent se jouer au cours d'un entretien, que les aléas et les incertitudes y sont monnaie courante. On imagine alors bien les difficultés que peuvent recouvrir des interactions mettant en scène une personne vulnérable et un intervenant social.

Les enjeux de l'interaction sont importants pour l'un comme pour l'autre, et le cours de l'action peut être décisif dans l'évolution d'une situation. En résultent parfois certaines tensions, difficiles à vivre pour les deux parties, et qui peuvent justifier le souhait de certains travailleurs sociaux, probablement majoritaires d'après mes observations, de ne pas vivre sur le territoire où ils exercent :

« C'est une question de tranquillité d'esprit, il ne faut pas tout mélanger. Quand on fait parfois des informations préoccupantes⁷⁹, et que l'on a son fils au collège... même hors des IP, j'ai pas envie de trop en savoir sur la vie des gens, les voisins, etc. Même pour le lien social... je crois que d'être l'AS de secteur là où j'habite, au contraire, ça m'isolera... »

Entretien assistante social de secteur

En milieu rural, la proximité entre les personnes est d'autant plus forte qu'elle peut en devenir étouffante. Il est amusant de voir d'ailleurs comment, selon les rapports vécus au territoire, cette proximité peut être plus ou moins bien perçue. Par exemple, lorsque vous entrez en voiture dans

⁷⁹ Les informations préoccupantes sont des signalements faits par les travailleurs sociaux aux autorités sur des situations pour lesquelles ils perçoivent un danger. Le type d'information préoccupante ici évoqué est celui dans lequel les assistantes sociales signalent par exemple le mauvais traitement infligé à des enfants, pouvant conduire à leur retrait de la famille.

la rue principale de Cluny, vous sentez immédiatement sur vous les regards des personnes attablées au bistrot, ou marchant dans la rue. Ce regard peut être vécu de différentes façons : plutôt positivement pour ceux qui connaissent du monde dans le village, et aiment saluer les gens qu'ils y croisent. Mais ce regard peut aussi être vécu comme une surveillance, une oppression, lorsqu'on tient à l'anonymat dans sa vie quotidienne ou que ce type de regard peut être interprété différemment, pour des personnes issues de la ville :

- *Thomas-Nacim : « C'est vraiment des Bourguignons de merde ici, franchement... qu'est-ce qu'ils ont tous à me regarder comme ça tout le temps ! On peut pas marcher dans la rue tranquille, t'as tout le monde qui te mate !*
- *Boris : Non mais c'est rien... vous êtes dans une petite ville là, c'est presque un village... c'est pas comme à Paris ici, tout le monde se regarde pour voir si on croise pas quelqu'un qu'on connaît, c'est tout. Puis vous passez pas inaperçu avec votre musique non plus...*
- *Thomas-Nacim : Quoi ma musique ? C'est bon c'est pas illégal non ! »*

Journal de terrain, 12 avril 2017

On comprend les difficultés que peuvent avoir les intervenants sociaux à vivre et travailler sur le même territoire, dans une activité qui peut être source de tensions et où des usagers peuvent chercher à « utiliser » l'intervenant pour parvenir à leurs fins. J'ai, par exemple, pu régulièrement être sollicité par les usagers du Relais Services Publics comme une sorte de renfort ou de caution, lorsqu'ils devaient se confronter à une autorité face à laquelle ils se sentaient fragiles. J'ai ainsi pu accompagner des usagers en gendarmerie, auprès de commissions des fraudes, auprès d'un employeur ou d'un propriétaire locatif. Un rôle qui n'est pas toujours confortable, mais qui peut aussi permettre à une relation de se rétablir et d'évoluer.

L'hiver commence à approcher, et Bastien est toujours à la rue alors que son père habite à quelques kilomètres. J'essaye de le persuader d'y retourner, mais il préfère encore le froid de la rue. A force de négociations, il me propose d'aller à la rencontre de son père, pour que je puisse me rendre compte du personnage et éventuellement voir ce qui est envisageable. A la fin de ma permanence, nous partons donc tous les deux en voiture en direction de la maison familiale. Au bout d'une route sinueuse que nous parcourons dans la nuit et le brouillard, nous

arrivons dans le hameau où Bastien a grandi. Je me gare dans la cour de la maison, depuis laquelle je vois le père de Bastien à la fenêtre, en train de préparer son repas.

Bastien me laisse monter les escaliers en pierre en premier, et reste en retrait lorsque nous frappons à la porte d'entrée. Il reste profondément silencieux. Son père nous ouvre alors la porte, et j'engage la discussion en le saluant :

- Bonsoir, Boris Chevrot, je suis un ami de Bastien et /

- Ah d'accord ! Donc vous n'êtes pas un professionnel ?! Dit-il en me tournant déjà le dos et en retournant à sa cuisine.

Bastien reste à côté de l'entrée, dans un coin de la pièce, le regard fuyant.

- Si si, je suis son ami mais je suis également travailleur social.

- Ah bon, et c'est vous qui lui dites de pas s'inscrire à Pôle emploi !? Me dit-il en revenant vers moi, d'un air assuré.

- Non, justement, je suis d'accord avec vous et Bastien est prêt à s'inscrire maintenant (j'avais effectivement invité Bastien à accepter de s'inscrire, ne serait-ce que pour faire un pas vers son père).

- Bah bien sûr, c'est la première des choses... ! Il a quoi comme statut, là ? Il faut qu'il aille à Pôle emploi pour avoir une assurance santé.

- Oui justement, il n'a pas vraiment de statut pour l'instant, et c'est là dessus qu'on travaille.

- Oulah travailler, c'est un bien grand mot hein...

- En tout cas... Je suis venu vous dire que Bastien se reprend en main... il vient me voir régulièrement pour ses démarches et si vous avez besoin de quoique ce soit, je suis à votre disposition.

La discussion se poursuit autour de quelques formalités, mais elle sera tout de même brève. En me dirigeant vers la sortie, je vois que Bastien me suit et comprends qu'il préfère dormir dehors ce soir encore, ce qui était pour moi un échec. Pourtant, dans la voiture, Bastien aura eu pour mon intervention ces quelques mots réconfortants, qui m'auront permis de comprendre que parfois, les enjeux d'une intervention ne se situent pas toujours où l'on pense :

- Bastien : Vraiment Boris merci... je sais que c'est pas forcément ton boulot de faire ça et tu l'as quand même fait... tu as su lui dire l'essentiel de ce que je n'arrive pas à lui dire et en lui tenant tête comme ça, tu m'as rendu un peu de ma fierté.

Journal de terrain, 28 novembre 2012

Ce que je veux montrer à travers ces exemples, c'est qu'à la complexité intrinsèque du social d'un point de vue technique, s'ajoutent d'autres complexités, plus relationnelles, générées notamment par les débordements des usagers, face auxquels il faut sans cesse s'ajuster. Ces complexités réclament alors de porter attention à différents points d'organisation pour pouvoir être appréhender, cela dès les premiers instants d'accueil et même en amont.

6.1.4 Des conditions de rencontre à aménager

Le premier de ces points que je souhaite aborder et qui est régulièrement évoqué sur le terrain, par les intervenants sociaux comme par les habitants, concerne le temps dont les intervenants disposent pour accueillir et accompagner le public. Ce temps est variable selon les structures, les intervenants et les périodes, mais chacun s'accorde à dire que le temps manque souvent pour pouvoir dispenser à la fois l'écoute et l'accomplissement des démarches requises par une intervention. Conduire les deux en même temps est un exercice qui n'est d'ailleurs pas simple, et s'ajoutent bien souvent à ces tâches des missions administratives qui sont elles aussi consommatrices de temps (suivi statistique, compte rendu d'entretiens, contact de partenaires, etc.).

J'ai pu pour ma part noter, dans ma pratique, que la qualité de mes interventions régressait au fur et à mesure que j'étais plus fortement sollicité. Lorsqu'à mes débuts, je disposais de plus de temps, je n'hésitais pas à le consacrer à la relation avec les usagers du service, à vérifier s'ils n'avaient pas d'autres besoins que ceux qu'ils avaient énoncés, à vérifier que la réponse apportée les satisfaisait, à rappeler les personnes qui n'étaient pas venues en rendez-vous... Avec la hausse de la fréquentation du service, l'accueil sur le flux devenait de plus en plus difficile, et même souvent impossible. Je devais de plus en plus surveiller le temps pour pouvoir accomplir les tâches essentielles lors d'un rendez-vous en écoutant simultanément ce que les usagers pouvaient me dire et en me laissant distraire parfois par des courriels qui m'étaient adressés. Progressivement, il m'arrivait de ne pas proposer certains services aux usagers sans qu'ils ne me les demandent, parce qu'ils ne me semblaient pas essentiels, bien qu'améliorant la qualité de mon intervention. Je me suis même vu parfois me réjouir que certains de mes rendez-vous soient annulés par les usagers, ces annulations générant des gains de temps pour me consacrer à d'autres tâches sur lesquelles j'avais du retard. A la MSAP, Il n'est pas rare de

plaisanter entre collègues les jours de neige ou de pluie, autour du taux d'annulation dont nous pourrions bénéficier sur la journée.

C'est une des limites que l'on peut identifier concernant la polyvalence d'un poste d'intervenant social, où les missions consacrées aux projets ou au partenariat ne s'articulent pas toujours avec la disponibilité que réclame le travail à l'égard du public. Car c'est en disposant de ce temps pour soigner les rencontres que l'on parvient à identifier des besoins, à y répondre, mais aussi à donner du sens à l'intervention, à un système de solidarité dont nous avons vu qu'il est souvent opaque et qu'il n'est pas inintéressant de conserver du temps pour pouvoir échanger autour de ce sujet avec les usagers : expliquer à quoi correspondent les cotisations sociales, comment est financé le système de solidarité et qui en bénéficie, pourquoi certaines personnes accèdent à des droits et pas d'autres... autant de temps sacrifié pour donner du sens à l'intervention et qui peut éviter certaines des tensions que nous avons évoquées précédemment. Nous sommes typiquement dans le genre de problèmes évoqués par Norbert Alter au sein des entreprises, lorsqu'il démontre que les échanges sociaux y définissent pour une grande part le contenu, le sens et l'efficacité de leurs activités (Alter, 2010 : p. 221). Dans le champ de l'intervention social comme dans les entreprises, un certain management tend cependant à vouloir réduire ces temps d'échanges avec les usagers, mais aussi entre intervenants sociaux, ne serait-ce que par le nombre de personnes que peuvent avoir à suivre un intervenant social. Si l'on prend l'exemple de certains services de la MSAP du Clunisois en 2017, on peut observer que la conseillère mission locale a été sollicitée par 150 jeunes, qu'elle devrait théoriquement accompagner, sur un mi-temps, dans leurs démarches liées à l'emploi, mais aussi à la santé, au logement, à la citoyenneté, etc. Si elle devait accorder un temps équitable à chacun de ces jeunes, sur un temps de travail annuel de 822h30, elle ne pourrait les recevoir en tout est pour tout que 5h30 dans l'année, et ne disposerait par ailleurs d'aucun temps pour réaliser ses autres missions (travail administratif, conception et animation d'actions collectives, etc.). Si l'on prend l'exemple du PLIE dont le rôle est de dispenser un accompagnement renforcé auprès des habitants les plus éloignés de l'emploi, la conseillère dispose quant à elle de 15h30 par semaine pour accompagner une cinquantaine de personnes, dans des rendez-vous bimensuels durant généralement une heure. Ces exemples nous montrent bien à quel point la disponibilité des intervenants sociaux peut être limitée du simple fait de leur petit nombre, sans doute insuffisant au regard des besoins des habitants vulnérables.

Idéalement, il est certain que bon nombre de situations mériteraient des interventions plus intenses et sur une durée relativement longue. Reste à savoir si une telle organisation est

possible dans un contexte où les services sociaux doivent par ailleurs réaliser des économies budgétaires conséquentes, contraignant par exemple ses professionnels à effectuer des entretiens parfois très courts ou à éviter de se rendre au domicile des personnes pour gagner du temps.

Ce sont très probablement ces contraintes qui amènent des intervenants sociaux à pratiquer ce que Bruno Latour appelle, pour qualifier l'expression de certains modernes, le « Parler Droit ». C'est-à-dire une parole qui laisserait entendre que les raisonnements doivent être sans rupture, les expressions sans hiatus, les trajectoires sans détours ni déplacements (Latour, 2012 : p. 133). Or, nous l'avons déjà dit, les trajectoires des personnes n'ont rien de linéaire : elles peuvent prendre des directions multiples, s'ajuster selon les épreuves rencontrées ou les conseils reçus. Elles réclament aussi des temps d'appropriation et de remise en question, qui induisent un travail souvent invisible pour les intervenants sociaux. Il est à mon sens important pour les dirigeants d'une structure d'intervention sociale de prendre la mesure de tout ce travail invisible mais pourtant essentiel, cela d'autant plus lorsque cette structure est adossée à une entité politique pouvant chercher à valoriser ce qui est le plus visible auprès des citoyens.

Il existe aussi des mises à distance relatives à l'emplacement ou à la structuration spatiale des lieux. Permettre que les rencontres s'établissent entre un intervenant et un habitant par exemple, sans la prise d'un rendez-vous au préalable, est un point important pour favoriser la médiation au niveau local. J'ai pu à ce sujet, durant mes années de pratique, tester différentes configurations : de la permanence institutionnelle à la visite à domicile, en passant par les distributions d'aide alimentaire et les rendez-vous téléphoniques, j'ai pu observer comment les conditions de rencontre pouvaient, ou non, favoriser la relation au public. Par exemple, lorsque j'exerçais dans un bureau de plain-pied, donnant directement sur la place du marché, en autogérant mes accueils, il était très régulier que des personnes s'y arrêtent parce qu'elles passaient à proximité, plus ou moins volontairement. Bon nombre de contacts se sont également établis dans la rue, hors des heures de travail : à la sortie d'une école ou dans un café, lors d'une manifestation ou simplement en déambulant dans la ville... C'est dans ces situations que l'on parvient notamment à renouer contact avec les personnes les plus éloignées du service. Sans nier les difficultés d'ordre personnel que peuvent induire, pour un travailleur social, le fait d'habiter sur son lieu de travail, j'ai pu aussi constater à quel point cette immersion complète sur le territoire d'intervention peut aussi permettre la détection et le traitement de situations difficiles à capter dans le cadre professionnel.

Du conseil à l'emploi dans un bistrot -----

Il est à peu près 20h, les participants de l'assemblée générale sont de moins en moins nombreux au pot de l'amitié. Je prends un dernier verre, puis m'éclipse ; je ne rentrerai pas trop tard ce soir à la maison. En sortant dans la rue, au détour d'un bistrot, je vois un type tituber sous la lumière d'un lampadaire. Il s'assied sur un potelet, le dos courbé, le visage dans ses mains. En passant devant lui, je reconnais Alban, que je vois de moins en moins depuis que j'ai laissé à ma collègue la responsabilité de la permanence des Restos du cœur. Il m'aperçoit :

- *Alban: « Ooooooh Boris ! T'a pas une ci..cigarette s'teuplait !*
- *Boris : Si, t'as de la chance, je fume pas souvent.*
- *Aaaaah merci.... T'as du feu ?*
- *Ah non.*

Il part chercher un briquet à la terrasse du bar, puis revient. Nous remontons ensemble la rue, en échangeant quelques mots, jusqu'à ce que... :

- *Alban : Allez viens... je te paye un cognac.*
- *Boris : Euh... ben tu sais j'ai un peu ma famille qui m'attend là... c'est que...*
- *Ohh allez s'teuplait ! Vite fait.*
- *Bon vite fait alors.*

Nous nous installons à une table, et la discussion s'installe après qu'Alban a commandé les cognacs.

- *Boris : Bon alors, quoi de beau ?*
- *Alban: Bwoh...*
- *?*
- *Rien de nouveau, j'suis complètement bourré...*
- *Oui j'vois ça, ça arrive.*

- *Un peu trop souvent pour moi (rire)*
- *(rire) T'as pas envie qu'on te donne un coup de main pour ça ? Ou pour autre chose d'ailleurs ?*
- *Ca sert à rien...*
- *Pourquoi ?*
- *Parce que, je suis un feignant, c'est comme ça, personne n'a jamais réussi à faire quelque chose pour ça.*
- *Ouais, ou alors t'as jamais trouvé le boulot qu'il te fallait ?*
- *Possible, pourtant j'ai un métier entre les mains, je pourrais aller bosser.*
- *C'est quoi ce métier ?*
- *Coiffeur, j'ai un CAP coiffeur...*
- *D'accord... et t'as envie de faire ça ?*
- *Ben non.*
- *Bon, bah faut changer alors, c'est tout.*
- *Oui mais quoi ? J'ai envie de rien.*
- *Y'a bien des trucs qui t'intéressent... L'autre jour, tu m'as dit que tu faisais les concours hippiques et que t'aimais bien ça.*
- *Oui... mais ça c'est du black.*
- *Et alors ? Si ça te plait, il faut essayer d'aller dans cette branche, voir s'il y a pas une formation à faire, avoir un diplôme etc.*
- *Je sais pas, faut voir...*

Journal de terrain, juin 2015

Il n'est pas utile d'aller plus loin dans le récit de cette discussion et dans la situation d'Alban. Gardons simplement à l'esprit que, suite à cette discussion d'une vingtaine de minutes autour d'un cognac, Alban était présent au rendez-vous que je lui avais fixé le lundi matin pour parler

de son orientation professionnelle, et cela, malgré le fait qu'il était alcoolisé au moment de la prise de rendez-vous. Ce fut la première fois que je réussis à l'amener vers nos services. Ce que cette situation illustre à mon sens, c'est qu'il semble tout aussi important d'établir le contact avec une personne que de le déployer ensuite. Pour cela, l'intervention sociale ne peut à mon sens rester confinée dans les locaux des services sociaux, ni même au domicile des personnes lors d'une visite programmée. La sociabilité a toujours quelque chose d'imprévu, de spontané ; elle met à l'épreuve l'intervenant mais constitue aussi une véritable occasion de travail social, pour montrer à la personne à quel point on reste à son écoute et on la considère, y compris en dehors du cadre professionnel pour lequel on est rémunéré.

Il me faut probablement anticiper immédiatement deux remarques. La première, c'est qu'il existe bien entendu des professionnels effectuant de l'intervention sociale de « plein air », ou plutôt « en milieu ouvert », selon la terminologie empruntée par nos institutions. Les éducateurs de rues, les médiateurs, les « femmes relais » ... sont autant d'intervenants sociaux qui sont amenés à travailler hors les murs et à être en contact direct et permanent avec les publics de leur intervention. Comme l'a montré Isabelle Astier (2007 : pp. 111-113), ces intervenants sont d'ailleurs bien souvent issus des lieux où une intervention sociale « sur mesure » doit être menée. C'est le cas par exemple de bon nombre de médiateurs travaillant dans les quartiers populaires urbains dont ils sont eux-mêmes issus, et qu'ils peuvent appréhender du fait de leurs parcours, et de leurs « compétences biographiques ». Je remarque simplement que cet exemple n'a probablement pas de strict équivalent en milieu rural. Il serait d'ailleurs absurde d'imaginer qu'un professionnel de l'intervention sociale déambule dans les villages à la manière d'un médiateur urbain, pour y rencontrer les personnes en situation d'isolement. Les occasions de contact y sont bien moins fréquentes du fait de la faible densité de population, de la disparition des commerces et autres lieux de sociabilité en milieu rural. Dès lors, l'effet de spontanéité de la rencontre s'en trouverait pour le moins affecté. La seconde remarque, c'est qu'il serait difficile de trouver un profil qui s'apparenterait à celui des publics ciblés par l'intervention, étant donnée l'hétérogénéité de ce public en milieu rural, composé de jeunes, de personnes âgées, de demandeurs d'emploi longue durée, d'agriculteurs, etc.

Une autre manière de mettre, ou plutôt de maintenir l'usager à distance, consiste à lui laisser l'initiative de la rencontre. En discutant avec certains travailleurs sociaux, j'ai cru comprendre qu'il est apparemment important de laisser à l'usager faire le premier pas dans la prise en contact :

- *Géraldine, assistante sociale : « C'est à eux de venir vers nous... le contraire pourrait être intrusif. On ne peut pas aider les gens par la force, il faut qu'ils soient un minimum volontaires... sinon, de toute façon, l'accompagnement ne marchera pas ; il n'aura pas de sens pour eux.*
- *Boris : Oui mais il y a bien certaines personnes qui ne viendront jamais ? Comment tu fais pour ces situations ?*
- *Géraldine : Ben... malheureusement il n'y a pas grand-chose à faire... encore une fois, s'ils ne viennent pas solliciter l'aide, on ne peut pas la leur fournir.*
- *Boris : Est-ce qu'il t'arrive d'avoir parfois des intermédiaires dans tes accompagnements ? Par exemple, de la famille de quelqu'un qui est en situation difficile ?*
- *Géraldine : Oui ça arrive, mais j'accepte rarement de faire les entretiens comme ça. Ça peut se limiter à quelques conseils, ou à l'envoi d'un courrier disant que je suis disponible pour recevoir la personne concernée, mais c'est tout.*

Entretien Géraldine, Assistante sociale MDS

Les différents arguments proposés par mes interlocuteurs à ce sujet ont tous leur légitimité. Demander à des intervenants sociaux de se rendre, par exemple, au domicile d'une personne sans son autorisation préalable, serait effectivement une façon maladroite, et probablement peu efficace pour tenter de rompre leur isolement. Mais n'y a-t-il pas un équilibre à trouver, entre la situation actuelle qui laisse à l'entière responsabilité de l'utilisateur l'initiative de la rencontre et le refus, compréhensible, des intervenants sociaux de ne pas être intrusif ?

Dans le cadre de cette réflexion sur le traitement des vulnérabilités sociales en milieu rural, il serait intéressant de trouver comment toutes ces raisons, justifiant le maintien d'une certaine distance, peuvent être dépassées, sans pour autant générer les effets pervers redoutés par les intervenants sociaux. Il faut aussi souligner que le maintien du contact est d'autant plus important que les dispositifs sociaux sont régulièrement révisés, dans leur forme comme dans leur fond, et qu'une situation peut changer en quelques semaines, à un rythme plus rapide que celui des relations que l'utilisateur peut avoir avec l'administration. J'ai souvent constaté que certaines personnes, notamment celles dont la situation à l'emploi change fréquemment (par exemple les intérimaires), ne sollicitaient plus d'aides auprès de l'administration sociale, après

avoir essuyé un premier refus. Dans leur esprit, ce refus semblait définitif, alors même que leur situation évolue, d'une année à l'autre, voire même d'un trimestre à l'autre. Sans un contact régulier avec un professionnel en mesure d'évaluer leurs droits, ces personnes n'y accèdent donc pas, ce qui est d'autant plus dommageable que la rétroactivité des droits n'est quasiment plus proposée par les opérateurs de services sociaux.

L'expérience de certains services, tels que les SAMU sociaux ou les « camions du cœur », allant au contact des populations, peuvent à ce titre être inspirantes, à différents niveaux. Dans son travail sur les Camions du cœur, Bertrand Ravon a par exemple montré que ce dispositif, dont le but est de compléter l'action caritative des Restos du cœur, permet de toucher les personnes qui ne se rendent pas dans les lieux de distribution, dans des espaces de la ville de Lyon mal desservis par les autres associations. Dans cette action, la distribution de repas répond à un besoin alimentaire, mais elle est aussi un prétexte pour répondre « au besoin de reconnaissance sociale des SDF ». Il est intéressant de noter que dans ces interventions, conduites souvent par des étudiants bénévoles, dont certains peuvent avoir eux-mêmes eu une expérience de vulnérabilité sociale, l'idée d'instaurer un rapport « d'égal à égal » avec les bénéficiaires est centrale. C'est ainsi que dans les Camions du cœur, contrairement aux Restos, un bénéficiaire peut devenir un bénévole, et vice-versa. Pour Bertrand Ravon, cette « symétrie relationnelle » est une « condition de félicité de la rencontre », elle-même basée sur la réciprocité, qui se distingue des deux grandes formes traditionnelles de solidarité que sont la charité et l'assistance (Ravon, 2007 : p. 128).

Bien qu'une forme spécifique doive certainement être trouvée pour les territoires ruraux, le rapport au territoire et à la mobilité n'étant pas le même qu'en milieu urbain, cette idée de réinstaurer une certaine symétrie dans les relations d'intervention sociale, et cela dès les moments de rencontres initiales, me semble particulièrement intéressante : « Avant même d'être aidés, les individus « empêchés » doivent être reconnus comme des personnes, pour ce qu'elles sont ici et maintenant : aimables, respectables, ou estimables. Sans cette reconnaissance inconditionnelle, aucune chance de construire une action durable et adaptée. Les jeunes bénévoles donnent ici une leçon aux professionnels et surtout aux gestionnaires de l'action sociale : le travail social le plus qualifié ne peut exister sans commencer par « réchauffer le monde », c'est à- dire rétablir, dans le moment même de l'action, la symétrie entre les hommes (*Ibid.*, : p. 129).

La conception du social, entendu comme un ensemble d'institutions, d'organisations et de professions destinées à venir en aide aux personnes vulnérables socialement, semble être devenu hégémonique y compris dans les représentations les plus communes. La plupart d'entre nous, lorsqu'ils évoquent cette notion, pensent probablement plus à cette conception politico-administrative qu'au sens initial de ce terme, évoquant bien plutôt ce qui relie les individus entre eux. La complexité que revêt aujourd'hui le champ de l'intervention sociale, composé de quantités de règles, procédures et autres sigles, ne favorise d'ailleurs pas vraiment l'établissement de ces relations, particulièrement dans le contexte rural du territoire clunisois.

Lorsque ces relations existent, elles peuvent par ailleurs être critiquées par les usagers comme par les intervenants sociaux, pour différentes raisons : la restriction de moyens rendant de moins en moins disponibles les professionnels ; le manque de formation de certains bénévoles ou de « savoirs être » d'une partie des usagers... Cette première sous-partie fut l'occasion de tracer le réseau de l'intervention sociale et d'y déceler certains points de ruptures. Ces ruptures peuvent s'observer dans différentes mises à distance, pouvant être exercées tour à tour par les intervenants sociaux ou les usagers. Ces ruptures ne sont pas dénuées de sens et peuvent se justifier par toute une série de raisons : le souhait de maintenir la cohérence d'un accompagnement et d'un périmètre d'intervention, de préserver la confidentialité d'un usager, de définir et coordonner les rôles de chacun... Ces raisons sont d'autant plus légitimes que la complexité du champ de l'intervention sociale peut très souvent générer de la confusion, voire des erreurs, dans les pratiques des uns et des autres.

Néanmoins, les observations menées en situation laissent penser que cette complexité gagnerait probablement à être appréhendée collectivement, par une plus grande coopération entre les acteurs de l'intervention sociale locale et même une plus forte implication des usagers ou de leurs proches dans les interventions. Il ne s'agit pas de nier les difficultés que peuvent rencontrer les intervenants sociaux dans le cadre de leurs pratiques. Une bonne partie des lignes ci-dessus a notamment été consacrée aux tensions qu'ils éprouvent régulièrement, notamment dans les tentatives qu'ont certains usagers à vouloir déborder leur cadre de leurs actions. C'est pourquoi j'ai souhaité souligner, d'un point de vue organisationnel, l'importance que doit avoir la réflexion sur les modalités de rencontre pour les intervenants sociaux. Or, je fais l'hypothèse qu'aujourd'hui, la complexité des interactions sociales est très certainement sous-estimée dans ce domaine, tout comme le potentiel que pourrait y avoir la sociabilité la plus ordinaire. Les lignes qui suivent viseront justement à travailler plus précisément cette hypothèse.

6.2 Résister aux débordements, ou performer le social ?

Comme nous venons de le voir, l'intervention sociale de proximité recouvre différentes complexités qui ne favorisent pas toujours la coopération entre les intervenants sociaux, ou le contact avec les habitants et notamment les plus isolés. De plus, la dimension relationnelle de l'intervention sociale ajoute une complexité supplémentaire avec laquelle les intervenants sociaux doivent composer et qu'il me semble à présent important d'analyser. Cela d'autant plus que les usagers, comme le rappelle Vincent Dubois, « ne sont pas des « victimes » passives dépourvues de toute latitude et exemptes de tactiques ; ils ne font pas que se conformer au rôle que l'institution attend d'eux. Ils peuvent se glisser dans ses failles et rendre problématique l'ordre pacifié de l'institution. Ils peuvent s'accommoder à l'institution mais aussi l'accommoder ; et c'est en pesant sur la redéfinition des rôles, en particulier celui des guichetiers, que les nouveaux usages de l'accueil adaptent l'institution » (Dubois, 1999 [2010] : p. 7). Dans le même ordre d'idée, Madeleine Akrich a démontré que les utilisateurs d'une technique (ou dans le cas qui nous concerne, d'un service), peuvent favoriser l'émergence d'innovation par leurs usages et l'expression de leurs besoins » (Akrich, 1998 [2006] : p. 265). Aussi, les lignes qui suivent viseront à démontrer, notamment à partir de l'exemple des moments d'épreuves traversés par les habitants vulnérables, l'importance stratégique qu'il y a, pour les intervenants sociaux locaux, à appréhender les questions de sociabilité dans un contexte où l'intervention sociale se technicise fortement.

6.2.1 Les enjeux insoupçonnés des interactions ordinaires

Nous avons vu, dans la revue de littérature, que l'idée selon laquelle la connaissance des problèmes à traiter est meilleure au niveau local, que les décisions prises sont plus justes lorsqu'elles sont en circuits courts, semble aujourd'hui faire consensus (Bureau, Sainsaulieu (dir.), 2011 : p. 20). La proximité est une valeur fortement revendiquée dans le contexte de la modernisation de l'action publique, et particulièrement dans le champ de l'intervention sociale. Pour Marc-Henry Soulet, l'importance prise par des notions comme « l'accompagnement » dans le travail social, ainsi que la multiplication des dispositifs d'écoute des plaintes et des souffrances, participent de la mise en œuvre d'une forme de « thérapeutique allégée », visant à « contenir les effets de cette souffrance qui affecte les individus dans leur être psychique par leur être social » (Soulet, 2005 : emp. 134-142). Les polices de proximité, les maisons de

justice, les dispensaires de santé mentale, sont alors autant de lieux où la parole peut être accueillie par une « convivialité facile », des « micro-espaces de communication » où des appuis peuvent être mis à disposition pour alléger les épreuves traversées par les individus vulnérables pour qu'ils puissent, d'eux-mêmes, les supporter ou les surmonter (*Ibid.*)

Nous avons également vu, à partir de différents exemples, que la relation aux usagers recouvre une véritable complexité, technique et organisationnelle qui peut justifier parfois le recours à cette « technicité de la distance » évoquée par François Dubet, permettant de contenir les interventions dans un cadre bien défini. De mon point de vue, j'ajouterais que la relation aux usagers, les interactions que nous avons avec eux, sont-elles mêmes porteuses d'une complexité et d'enjeux qui me semblent sous-estimés par beaucoup de praticiens, et pour lesquelles ils ne sont pas suffisamment outillés. Pourtant, comme le rappelle Vincent Dubois, « des enjeux cruciaux structurent l'échange : établir la véracité du récit pour décider de l'opportunité de l'aide, de sa forme et de son montant. Loin de constituer une simple formalité plus ou moins désagréable, la relation administrative forme dans cette logique une situation tendue, complexe et à proprement parler décisive dans la mesure où c'est à cette occasion que se décide l'obtention de l'aide » (Dubois, 1999 [2010] : p. XVII). A mon sens, cette minimisation des rouages et des subtilités de l'interaction est aussi l'une des sources de mise à distance que j'ai pu observer dans ma pratique et dans celle de mes collègues. En effet, l'une des premières choses qui m'a frappé lorsque j'ai investi mon rôle d'intervenant social sur le terrain, est la complexité, pas toujours apparente, des situations auxquelles j'étais confronté. Cette complexité s'observe dans les situations des personnes elles-mêmes, dans les réponses auxquelles elles doivent accéder pour résoudre leurs problèmes, mais aussi dans le déroulement des interactions elles-mêmes. Il faut en effet de l'expérience, une certaine sensibilité, mais aussi je crois des outils théoriques, pour pouvoir analyser en situation tout ce qui peut être dit, ou non-dit, par les personnes avec lesquelles nous échangeons.

La complexité, nous dit Edgar Morin, c'est ce qui nous échappe ; ce qui provoque des effets contre-intuitifs et donne le sentiment que « l'on n'y peut rien » (Morin, 2005 [1990]) Or, dès que l'on reconnaît l'existence de la complexité, poursuit Morin, notre posture s'en trouve véritablement transformée. Reconnaître la complexité, c'est sortir selon lui de l'idée d'un monde linéaire causal pour privilégier l'interdépendance des phénomènes et leur rétroaction, leur part de hasard et de désordre. Si la complexité technique du social est évoquée quotidiennement, la complexité de la sociabilité, des relations à l'œuvre dans l'intervention sociale l'est beaucoup moins, alors même qu'elle recouvre une importance considérable. Paulo

Freire, évoquant sa propre expérience d'élève, insiste par exemple sur l'importance des gestes qu'ont les professeurs à l'égard de leurs élèves : « parfois, on s'imagine mal ce qu'un simple geste du professeur peut représenter dans la vie d'un élève. Ce qu'un geste apparemment insignifiant peut avoir comme force formatrice ou comme contribution à la formation de l'apprenant par lui-même » (Freire, 2013 [2006] : emp. 779). Georg Simmel faisait déjà un constat similaire concernant les formes de politesse :

« Se saluer dans la rue n'est encore aucunement une preuve de respect, mais négliger de le faire n'est pas une preuve très sûre du contraire non plus. Ces formes (de politesse) ne remplissent pas du tout leur fonction de symbole des comportements intérieurs positifs. Mais elles expriment le négatif de façon la plus adéquate, alors qu'un manquement des moindres peut déterminer radicalement et définitivement le rapport à un être humain » (Simmel, 1998 [1907] : pp. 77-78).

Mon apprentissage de la sociologie m'a probablement rendu sensible à cette complexité de la sociabilité. J'ai gardé en moi l'empreinte des nombreux conseils, des appels à la vigilance, que nous enseignaient nos professeurs à l'université pour préparer nos entretiens. J'avais appris à l'époque qu'une interaction ne va jamais d'elle-même, et qu'elle peut prendre différentes tournures selon les micro-événements qui jalonnent une action. Plus particulièrement, ce sont les analyses de l'interactionnisme symbolique - reconnues aujourd'hui pour avoir mis au jour la complexité que recouvrent les interactions les plus ordinaires - qui ont étayé le regard que je portais, en tant que professionnel, sur les situations que je rencontrais. Par exemple, à la suite des travaux qu'il a conduits sur les phénomènes de déviance et où il montrait déjà à quel point les autres jouent un rôle essentiel dans la constitution des identités personnelles⁸⁰, Howard Becker a démontré dans ses travaux sur l'art qu'une œuvre est le résultat d'un agencement de tout un ensemble d'éléments tant matériels que cognitifs (les « consensus »), qui prennent place dans un réseau de significations et de pouvoirs (Becker, 1988 [1982]). On le voit à travers ces travaux, il y a autour d'un objet tel qu'une œuvre d'art, une multitude de choses qui composent son existence, et que l'analyse ne peut épuiser facilement.

Plus encore, j'ai trouvé dans l'œuvre d'Erving Goffman (1973 [1959]) une description particulièrement frappante de la complexité que peuvent recouvrir les relations les plus banales.

⁸⁰ Par l'étiquetage qu'ils portent sur un individu ou un groupe, par les normes morales qu'ils cherchent à imposer, etc.

Une interaction n'a en réalité rien de simple. C'est une manière de se présenter à l'autre mais aussi de se le représenter. Ce sont des manières de parler, des significations, des gestes... autant d'aspects que l'œuvre de Goffman a rendu visibles par de nombreux concepts, qui rendent cette complexité plus intelligible, sans pour autant prétendre la maîtriser. Par exemple, on apprend à travers Goffman comment les individus mobilisent dans leurs représentations tout un appareillage symbolique (la « façade »), composé par le lieu de l'action, les vêtements de la personne, son âge, son sexe, etc. On comprend que les représentations peuvent être réalisées avec plus ou moins de dramaturgie, selon les enjeux de l'interaction. On comprend également que parfois, la cohérence de l'expression prend le pas sur le fond de l'interaction et les véritables intentions des acteurs. J'ai particulièrement observé ce phénomène, le plus souvent par téléphone, lorsque les personnes que j'accompagne font semblant de comprendre ce qui leur est expliqué sur un dossier, et que l'on s'aperçoit un peu plus loin qu'elles n'avaient pas saisi le sens de la démarche :

Monsieur Tapier me sollicite au sujet d'une escroquerie. Ayant voulu vendre sur Internet une robe gagnée lors d'une tombola, qui appartenait à Sonia Rolland et qu'il voulait alors vendre sur le site Leboncoin.fr, M. Tapier a eu à faire à un réseau d'escrocs étant parvenu à lui dérober son bien. Nous avons alors contacté ensemble la gendarmerie, pour connaître la démarche à suivre. L'un des points importants était de se rendre au plus vite au commissariat de Mâcon, situé à une vingtaine de kilomètres, pour y déposer une main courante. Monsieur Tapier n'a pas le permis de conduire, mais il comptait d'abord sur sa sœur pour pouvoir l'emmener au commissariat. Voyant que M. Tapier appréhendait difficilement tout ce qu'il avait à faire, je lui proposai alors de lui faire une petite note, pour l'aider à exprimer son problème. La note fut rédigée en quelques secondes, puis M. Tapier appela sa sœur pour l'emmener sur Mâcon. Malheureusement, elle ne répondit pas. Puis, il se rappela ensuite qu'elle ne serait probablement pas disponible avant le lendemain. Je décidai donc de l'accompagner moi-même, l'heure de fermeture du service approchant. Arrivés sur place, nous attendons qu'un agent de police prenne sa déposition. Nous avons convenu avec M. Tapier que je le laisserai exposer lui-même son problème, mais qu'il pouvait me solliciter durant l'entretien si besoin. Mais au moment où l'agent de police lui posa les premières questions, je vis M. Tapier sortir de sa poche le petit papier explicatif que je lui avais rédigé, et le tendre directement à l'agent de police, sans dire un mot.

Journal de terrain, 07 juin 2013

Une telle situation montre bien, à mon sens, toute la complexité qui peut se cacher derrière des actes pouvant sembler tout à fait ordinaires, et que l'on ne soupçonne parfois pas dans nos échanges avec les usagers. Par une simple transaction effectuée sur *le bon coin*, Monsieur Tapier se retrouve connecté à un réseau d'escrocs qui parviennent à le voler. La gendarmerie située à proximité de chez lui n'est pas en mesure de l'accompagner, ce qui lui demande alors de pouvoir trouver quelqu'un en mesure de le véhiculer. Ensuite, il doit expliquer au commissariat ce qui lui est arrivé et pour cela, il préfère mobiliser la petite note que je lui avais rédigée que d'exposer lui-même la situation qu'il traverse. J'avais été pour ma part surpris par cet usage de la note qui, dans mon esprit, visait à l'appuyer dans la description qu'il aurait à faire. Mais étant finalement par hasard présent à cet instant, j'ai pu voir à quel point M. Tapier pouvait sembler complètement dépassé par ce qu'il traversait et comment la note devenait son premier mode d'expression. Je prenais alors la mesure de la difficulté que peuvent avoir certains usagers à exposer auprès des intervenants sociaux ce qu'ils traversent, et comment ces moments de rencontre peuvent être décisifs pour ce qu'il adviendra. La question pratique qui se pose alors, il me semble, pour l'intervention sociale locale, est de savoir comment à la fois consacrer un temps suffisant pour accueillir cette parole mais aussi trouver les supports, les ressources, qui permettront aux personnes vulnérables de traduire fidèlement ce qu'ils traversent et comment ils souhaitent pallier certaines épreuves.

Car l'exposition d'un problème peut être faite de bien des manières, selon les personnes et les circonstances. Par exemple, nous dit Goffman, une représentation peut être « frauduleuse », c'est-à-dire qu'elle peut dissimuler, mentir ou insinuer des choses contraires au sens apparent de l'interaction. Dans ces instants, comment l'intervenant social peut-il percevoir ce qui se joue véritablement dans une situation ? On pourrait poursuivre l'énumération de ces concepts goffmaniens qui nous informent sur la richesse des interactions ordinaires, avec les « ressources sûres » qui font gagner la représentation en confort, ou les « rituels réparateurs » qui permettent aux individus de « garder la face » ... des concepts qui sont autant d'éclairages permettant d'étayer l'analyse en situation, de changer le cours déterminant de l'interaction et d'éviter « les occasions manquées » (Joseph, 1998).

Dans le cas des personnes stigmatisées, que Goffman a étudiées de près, et dont le profil se rapproche des habitants accompagnés par les services sociaux, la relation est encore autrement complexe. Car, nous dit Goffman, le stigmate va souvent de pair avec un sentiment de honte,

qui n'amène parfois pas la personne à demander véritablement l'aide dont elle a besoin. Cela implique alors d'être attentif aux messages implicites, qui se cachent parfois dans de simples mimiques, et d'être réactif pour ajuster l'intervention aux véritables enjeux de l'interaction. Dans ses travaux sur les personnes stigmatisées, Goffman rappelle que chaque interaction sociale nouvelle est pour eux une incertitude quant à l'accueil que leur réserveront les « normaux ». Cela réclame pour eux toute une manipulation de ce qu'il appelle « l'information sociale » ; un arbitrage entre ce qu'il faut dire et ne pas dire. En conséquence, les relations sociales exigent souvent une longue temporalité avant de véritablement s'établir. Goffman relate par exemple dans *Stigmate*, en citant Mills, l'histoire d'un homme qui avait peur du noir et qui luttait contre cette peur en partageant sa chambre avec sa tante, ce qui l'empêchait complètement d'assumer un travail où il devrait revenir seul à son domicile les nuits d'hiver (Goffman (1975 [1963] : p. 154).

Ces éléments interrogent, il me semble, les conditions dans lesquelles les intervenants sociaux doivent la plupart du temps accueillir et accompagner les personnes en situation de vulnérabilité. Sur le territoire clunisois, les assistantes sociales voient leurs usagers sur un rythme qui est la plupart du temps mensuel. Les conseillères-emplois, lorsqu'il s'agit d'accompagnements renforcés, ont à rencontrer leurs usagers sur un rythme bimensuel, exceptionnellement hebdomadaire. Les entretiens dans tous les cas ne durent la plupart du temps pas plus d'une heure. Ces modalités relationnelles d'intervention sociale permettent-elles de saisir, cette complexité qui se cache derrière la banalité apparente des interactions ? Ces modalités n'éloignent-elles pas les intervenants sociaux de possibilités insoupçonnées qui leur permettraient de performer les situations auxquelles nous participons ?

Ces considérations induisent à mon sens plusieurs choses importantes pour la pratique de l'intervention sociale locale. D'abord, une posture d'humilité quant à nos capacités d'analyser les situations qui se présentent à nous. Si, comme le suppose la théorie de l'acteur-réseau, une situation est toujours « dislocale », c'est-à-dire distribuée dans de multiples secteurs et donc toujours énigmatique (Latour, 2006 : p. 87), comment prétendre pouvoir comprendre la situation des personnes que nous avons à accompagner, souvent à partir des seuls discours qu'elles nous livrent, dans un contexte spécifique et ponctuel ? Cela implique également pour l'intervenant de toujours se positionner comme un enquêteur, et d'expérimenter des choses avec les personnes, en suivant le sens qu'elles souhaitent aussi donner au cours de leurs actions. J'ai souvent observé chez mes collègues intervenants, et j'ai pu aussi le sentir en moi-même, une certaine lassitude face à la versatilité qui peut parfois caractériser les habitants que nous

accompagnons. Leurs changements de discours et de comportement, leur tendance à ne pas suivre les voies que nous leur traçons...

Mais n'est-il pas évident que toute relation sociale prend toujours de multiples détours, du simple fait que les interactions produisent elles-mêmes de nouvelles interprétations des situations, et donc de nouvelles manières d'interagir ? Enfin, cela pose la question d'une intervention sociale plus rapprochée, peut-être plus concentrée dans l'espace et le temps. Comme l'a bien observé Frédérique Giuliani, la relation à l'utilisateur a évolué dans sa forme, et ressemble désormais bien plus à un « pacte » qu'à un contrat entre les deux parties, contrairement à ce qui est affiché par les différentes institutions qui contractualisent avec les usagers⁸¹ : « afin de préciser la manière dont l'accompagnement redéfinit le lien social, nous avons forgé la notion d'ordre pactisé. Ce type d'ordre émerge dans les situations où les repères pour l'action sont momentanément ou durablement indisponibles, où les acteurs vont s'associer autour d'une orientation morale et pratique (une méthode) dont la validité se limite à la situation et au collectif des personnes impliquées. Le pacte est pensé ici davantage comme un processus que comme un acte de fondation non amendable. Les pactes sont souples, révisables, ajustables au gré de problèmes rencontrés et des contingences » (Giuliani, 2013 : p. 174).

Cette idée de pacte montre bien que les relations entre intervenants sociaux et usagers s'horizontalisent progressivement. De la même façon, la notion de médiation s'est considérablement diffusée dans les dispositifs d'intervention sociale. Pour Isabelle Astier, les intervenants sociaux sont tous devenus, plus ou moins, des médiateurs, et doivent « transformer les normes des institutions pour les rendre acceptables et produire la confiance de la part des populations ». L'activité de médiation, visant à coordonner, produire des accords, traiter des conflits et faire circuler de l'information au plus près des usagers, peut être assumée tout autant par des professionnels que des bénévoles, et les amène à s'engager dans une multiplicité de réseaux et de projets : « le médiateur n'est pas doté de qualification en médiation mais il doit, par contre, démontrer sans cesse qu'il possède des aptitudes, qualités ou compétences très variées comme l'autonomie, la capacité à faire confiance et à inspirer confiance. Il saura être réactif, mobile, adaptable, flexible, polyvalent ; il prendra des risques, donnera de sa personne,

⁸¹ Citons, par exemple, les contrats d'insertion liant les travailleurs sociaux aux bénéficiaires du RSA, ou les Contrats d'insertion dans la Vie Sociale (CIVIS) des missions locales.

s'engagera, prêtera attention aux autres et respectera les différences » (Astier, 2010 : pp. 51-55).

La notion de médiation, selon Antoine Hennion, permet de sortir « d'une analyse en termes de causes ou d'explications externes, ayant des effets réglés, que le sociologue viendrait mesurer ». Au contraire, on comprend à travers cette notion qu'il « n'y a que des causes partielles, hétérogènes, qu'on ne peut affecter à des registres clairs » et que leurs effets seront toujours pour partie imprévisibles (Hennion, 2013) L'idée de médiation suggère alors que les situations sont toujours transformées, performées, déployées dans de multiples directions (Latour, 2006 : p. 85). Dès lors, les intervenants sociaux ont, à l'image des amateurs ou des sportifs analysés par Antoine Hennion, à mobiliser tout un réseau hétérogène de compétences (*via* leur corps, leur mental et leur technique, des collectifs et des dispositifs...) pour cadrer leur activité autour d'un objectif sans que le résultat ne puisse jamais être garanti, les choses n'étant par ailleurs jamais données d'avance (Hennion, 2013).

Mon hypothèse est que les intervenants sociaux ne sont à ce jour pas suffisamment outillés pour décrypter ce que recouvrent les situations, et que les « occasions manquées », notamment des ressources qui pourraient être mobilisées pour l'intervention, y sont bien plus nombreuses que ce que l'on pourrait croire. Les interactions sociales sont faites de nombreux rituels implicites, de paroles et de gestes qui se passent en coulisses, et il n'est pas toujours évident pour les intervenants sociaux de savoir comment composer dans cette sociabilité qui peut être subtile :

Echanges avec une bénévole aux Restos du cœur :

- *Monique : « Boris, on a fait une quête pour le grand, tu sais, celui qui boit et qu'est souvent tout rouge.*
- *Boris : Jean Zanetto ?*
- *Monique : Oui. Vu qu'il a pas de moyens de locomotion et qu'il savait pas comment aller à son rendez-vous médical, on s'est cotisé pour donner l'argent à la Croix Rouge.*
- *Boris : Super, c'est sympa de votre part.*
- *Monique : Tu crois qu'il faut lui dire ?*
- *Boris : Bah oui je pense. Comme ça il pourra vous remercier !*
- *Monique : Oui... on a donné directement l'argent à la Croix Rouge, pour être sûrs que l'argent serve bien au transport vers l'hôpital.*

Quelques minutes plus tard, Jean Zanetto arrive près de nous. Après quelques échanges, Monique aborde le sujet du transport :

- *Monique : « Monsieur Zanetto, la croix rouge vous a dit que c'était réglé pour le transport ?*
- *Jean : Oui c'est tout bon. La dame de la Croix Rouge, elle m'a dit que c'était gratuit pour moi, parce qu'on me connaissait.*
- *Monique : Ah d'accord, et ben c'est bien ».*

Voyant que Monique ne dira rien à propos du geste de solidarité fait par les bénévoles, je me permets d'évoquer le sujet.

- *Boris : C'est les bénévoles des Restos qui se sont cotisés pour te payer le transport.*
- *Jean : Ah bon ? Mais j'étais pas au courant... merci ! Moi on me l'a pas dit comme ça, merci beaucoup... ».*

Une semaine plus tard, lors d'une discussion avec Jean à la permanence des Restos :

Jean : Tu la connais, toi, Danielle, de la Croix-Rouge ?

Boris : Oui je la connais, pourquoi ?

Jean : Oulah, elle est montée sur ses grands chevaux l'autre jour ! Quand elle m'a emmené à l'hôpital.

Boris : Pourquoi ?

Jean : Quand je lui ai parlé des Restos du cœur ! Elle était pas contente ! Elle a pas compris pourquoi les Restos se sont cotisés. Elle m'a dit qu'elle voulait pas qu'on pense qu'à la Croix-Rouge on pouvait pas faire la gratuité !

Boris : Ah oui d'accord !

Jean : Qu'est-ce tu veux que j'y fasse moi ?!

Boris : Rien !

Journal de terrain, 6 et 13 janvier 2015

Dans ces petites scènes très ordinaires, s'observent toutes sortes de représentations, de questions, d'actions et de réactions qui peuvent se jouer dans le quotidien et l'orienter. La façon de décrire un bénéficiaire dont on ne se rappelle pas le nom (« le grand tout rouge qui boit »),

d'organiser un geste de solidarité entre bénévoles et de s'interroger sur la bonne manière de lui en parler, ou au contraire de le garder secret ; les représentations des actions des autres associations, la façon dont certains bénévoles en évoquent d'autres avec un usager, etc. Rien d'extraordinaire dans ces situations quotidiennes et pourtant, on voit qu'il s'y passe beaucoup de choses qu'il n'est pas forcément facile de décrypter en situation. Plus encore, je dirais que les conditions d'exercice, en général, de l'intervention sociale, ne permettent pas de s'ouvrir à cette complexité ordinaire qui réclame du temps et des outils d'analyse dont les intervenants sociaux ne disposent pas toujours. A ce titre, des temps d'analyse de la pratique pourraient être organisés au sein des différentes structures d'intervention sociale⁸² mais aussi entre elles. Ces temps peuvent permettre aux intervenants sociaux de mettre en réflexion leurs engagements techniques mais aussi subjectifs, faits d'émotions, d'intuitions ou de doutes. Néanmoins, comme l'observe Bertrand Ravon, ces temps ne doivent pas être instrumentalisés par des superviseurs, ni se limiter à des fonctions thérapeutiques plutôt que formatives (Ravon, 2009 : p. 63). L'organisation de groupes d'analyse de la pratique mêlant les structures permettrait à mon sens de favoriser l'interconnaissance et la coopération entre ces structures, et permettrait aussi de favoriser certaines formes d'autoformation territorialisées, les professionnels pouvant par exemple contribuer à sensibiliser et former techniquement les intervenants moins expérimentés. Inversement, les bénévoles plus régulièrement au contact de certains usagers pourraient informer ou sensibiliser des intervenants sur certaines situations dont ils n'ont pas forcément connaissance.

Plus généralement, il s'agirait de favoriser à l'échelle du territoire le développement d'une certaine réflexivité sur l'intervention sociale locale, en mettant par exemple à disposition de ces acteurs les outils méthodologiques ou analytiques développés par les sciences sociales. Personnellement, ces outils auxquels j'ai pu me former dans mon cursus universitaire m'ont été d'une grande utilité dans mon expérience d'intervenant social, notamment dans le décryptage que j'ai eu à assurer des situations que je vivais au quotidien avec les habitants comme les autres acteurs du terrain. Par exemple, la méthodologie empruntée pour conduire mes entretiens, l'idée que chaque individu reste perfectible malgré les contraintes qui s'exercent sur lui, l'attention portée aux conséquences que pouvaient avoir une intervention plus que les causes de celles des usagers, sont peut-être des déformations professionnelles qui m'ont permis

⁸² C'est déjà le cas au sein du service social départemental et nous avons aussi souhaité instaurer ces temps, accompagnés par une psychologue, au sein de la MSAP Clunisoise.

d'observer, d'analyser mais aussi de vivre différemment certaines situations. Ces outils ne permettraient-ils pas d'appréhender les différentes formes de complexités décrites jusqu'ici dans le cadre de ce que Gilles Herreros nomme une « organisation réflexive » ? En effet, selon Herreros, « les organisations sont le plus souvent dans des modes de fonctionnement qui les immunisent contre la réflexion en cours d'action ». *A contrario*, une organisation réflexive organise la conversation sur la pratique, entre pairs, partenaires, usagers, entre experts et profanes, afin notamment de développer un système d'apprentissage, permettant de surmonter les tensions de l'activité : « l'organisation réflexive est réflexive parce qu'elle autorise et facilite la réflexion de chacun, et surtout son expression, sur les pratiques de tous et que, en retour, cela vient forcément affecter les dites pratiques » (Herreros, 2012 : p.175). Reste à savoir désormais comment un territoire comme le Clunisois peut s'organiser pour pallier ces complexités et ces incertitudes rencontrées par les intervenants sociaux locaux.

6.2.2 S'organiser face à la complexité et aux incertitudes

La complexité avec laquelle doivent composer les acteurs de l'intervention sociale locale, ne se limite donc pas aux évolutions institutionnelles et organisationnelles que connaissent, d'une façon plus générale, les acteurs de l'action publique (Lascoumes, Le Galès, 2007). Elle ne se limite pas non plus à la singularisation du travail social et aux nouvelles problématiques avec lesquelles ces acteurs doivent composer (Ion, 1998, 2005). Cette complexité concerne aussi les activités des intervenants sociaux en elles-mêmes et la confrontation aux réalités multidimensionnelles et situées des habitants vulnérables (Lambert et al., 2009). Pour s'organiser face à cette complexité, il s'agit sans doute d'abord d'en prendre la mesure, de s'y montrer sensible et la prendre au sérieux :

J'ai été sollicité par Alzan, réfugié kosovar qui souhaite faire un micro-crédit d'environ 1000€, pour pouvoir s'acheter une voiture. Il travaille actuellement aux Jardins de Cocagne, une structure d'insertion par l'activité économique où les salariés se forment au maraichage. Alzan m'a expliqué que pour pouvoir se rendre au travail à l'heure, il est obligé de prendre un bus à 5h du matin, ce qui le fait arriver en avance et l'oblige à patienter 40 minutes à la gare, avant de marcher 30 minutes pour arriver au travail. J'expose sa situation à Amélie et Sophie, Alzan étant accompagné par le service emploi, pour tenter de trouver avec elles une solution :

Amélie : Moi je peux pas lui donner de rendez-vous avant le 19 février.

Boris : Ok... et je sais pas en attendant, on peut pas lui trouver un covoiturage ? Y'a personne d'autre de Cluny qui bosse aux Jardins de Cocagne ?

Sophie : Je pense pas, sinon ils se seraient sûrement déjà organisés.

Boris : Ouais, et si on contacte la direction ? Le bus suivant ne doit pas arriver si tard. Ils seraient peut-être ok pour aménager les horaires ?

Sophie : Non on peut pas faire ça, le but c'est aussi qu'eux ils s'adaptent aux conditions de travail ».

Journal de terrain, 14 janvier 2015

Les personnes vulnérables sont la plupart du temps confrontées à une multiplicité d'épreuves, qu'elles doivent surmonter simultanément. Dans l'exemple ci-dessus, on voit qu'il ne s'agit pas uniquement pour Alzan de trouver un travail et de l'assumer, il lui faut aussi quotidiennement consacrer du temps et de l'énergie pour se déplacer vers son lieu de travail ou encore faire des démarches auprès des intervenants sociaux. S'ajoutent à cela d'autres difficultés non évoquées ici, liées à l'âge d'Alzan qui a plus de cinquante ans, à sa santé, à son apprentissage du français, à sa famille dont il doit s'occuper en France et au Kosovo, etc. Cette multiplicité d'épreuves rend d'autant plus difficile son intégration, et peut être source d'un certain découragement. Dans ce contexte de vulnérabilité, j'ai aussi observé que la seule complexité des démarches administratives qui sont à accomplir est elle aussi une forte source de découragement :

J'ai rencontré M. Charvin lors d'un atelier que je co-animais avec Pôle emploi. C'est un Monsieur proche de la retraite, aux larges épaules souvent habillé d'une chemise à carreaux et de bretelles. Sortant rarement sans son béret, sa façon de s'exprimer derrière sa moustache poivre et sel et ses lunettes lui donne une allure typiquement rurale. Monsieur Charvin a travaillé en maçonnerie la plus grande partie de sa vie, mais ses problèmes de dos lui ont rendu impossible la poursuite de cette activité. Il m'a raconté comment tout au long de sa carrière il lui fut demandé de porter quantité de choses lourdes, sans équipement de sécurité, qu'on n'autoriserait plus aujourd'hui des ouvriers à porter. Monsieur Charvin habite un village situé dans l'intercommunalité voisine. Il est propriétaire de sa maison et cherche à vivre le plus en autonomie possible : il cultive ses légumes, coupe son bois, rend des services dans son voisinage, mais il se sent complètement démuné en ce qui concerne les démarches

administratives qui affectent sérieusement son moral. Suite à notre rencontre lors de l'atelier, où il n'a pas dit un mot et semblait complètement désabusé, nous nous sommes régulièrement rencontrés pour ses démarches.

Aujourd'hui M. Charvin vient me voir au sujet de la baisse de son allocation chômage, qui s'explique par la fin de ses droits à l'allocation retour à l'emploi (ARE), mais aussi de plusieurs dettes qu'il a contractées. Il disposera désormais d'un revenu mensuel de 477€, étant éligible à l'allocation de solidarité spécifique (ASS). Cette situation rend Monsieur Charvin très anxieux et pessimiste :

« Mon banquier m'a dit qu'avec mes seuls frais d'assurances, pour le logement, la voiture et la mutuelle, j'en aurai pour 500€! Je sais pas comment je vais faire... c'est la fin, je suis foutu ».

Nous étudions ensemble plusieurs pistes, afin de vérifier s'il ne peut bénéficier d'autres droits. Il n'est malheureusement pas éligible à l'allocation transitoire de solidarité qui est réservée aux personnes nées en 1952 ou 1953. Nous calculons que son départ à la retraite ne pourra se faire avant juin 2015. En attendant, il ne sait pas comment faire face à ses charges. Il me montre deux factures impayées. La première concerne sa voiture qu'il a dû faire réparer pour un montant de 121€, la seconde des frais d'examens de laboratoire, à hauteur de 100€. Je m'étonne qu'il ait à avancer les frais de la seconde facture, mais M. Charvin m'assure pourtant qu'il a bien montré sa carte de tiers payant, et qu'il suppose donc que ces frais sont bien à sa charge. Je décide de contacter le laboratoire :

- *Boris : Bonjour, Boris CHEVROT, je suis médiateur et j'accompagne les personnes dans leurs démarches. Je suis avec M. Charvin qui a reçu quelques examens dans votre laboratoire, et j'ai entre les mains une facture d'un montant de 100€ qui correspond à plusieurs relances. Je voulais juste vérifier avec vous que Monsieur a bien à payer cette facture parce qu'il est en tiers payant.*
- *Laboratoire : Oui un instant. (...) Monsieur ?*
- *Boris : Oui ?*
- *Laboratoire : Nous ne disposons d'aucune mutuelle pour Monsieur Charvin, c'est pour ça qu'il a reçu les relances en question.*

Monsieur Charvin me chuchote qu'il leur a bien donné la mutuelle.

- *Boris : Ecoutez, c'est un peu étrange, Monsieur Charvin se déplace toujours avec sa carte et il me dit vous avoir bien donné les éléments. Vous êtes vraiment sûre de rien avoir ?*
- *Laboratoire : Attendez... Si effectivement je vois quelque chose, au temps pour moi. Je vois dans son dossier qu'il est bien passé après pour nous donner les informations mais que la modification n'a pas été faite apparemment. Dites lui qu'il peut oublier les factures.*

Monsieur Charvin soupire de soulagement à l'écoute de ces mots.

- *Boris : Merci beaucoup Madame, bonne fin de journée.*

Journal de terrain, 9 octobre 2013

Comme on le voit dans la situation de M. Charvin, une personne ayant travaillé toute sa vie, y compris dans des conditions difficiles, disposant d'une autonomie réelle sur de nombreux plans, peut malgré tout se sentir complètement vulnérable face à la complexité de certaines démarches. Il n'est pas facile pour des personnes comme Monsieur Charvin, d'anticiper par exemple que ses droits au chômage vont baisser et d'organiser son budget en conséquence alors que ces informations sont disponibles sur son espace en ligne Pôle emploi. D'une manière générale, les règles de calcul et de paiement des droits sont souvent très opaques pour les usagers, mais aussi parfois pour les professionnels comme moi :

Mme Aulloie, référente de la CPAM pour le RSP Clunisois, m'a rappelé pour faire suite au message que je lui avais laissé au sujet des indemnités journalières de Diane. Cette dernière m'avait en effet sollicité pour connaître les modalités de calculs et de paiement de ses droits. Mme Aulloie ne répond jamais par courriel à mes questions, elle me recontacte systématiquement par téléphone. N'ayant pu prendre son appel cette fois, je consulte le message qu'elle m'a laissé sur le répondeur du RSP :

« Bonjour Monsieur Chevrot, Josette Aulloie de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie. Je fais suite à votre courriel concernant les indemnités journalières de Mme Chevalier. Donc ses indemnités lui seront payées tous les quatorze jours, sur la base suivante : 60% du salaire brut

les 28 premiers jours de son indemnisation, et à partir du 29^{ème} jour ce sera 80% du salaire brut. Alors attention il y a tout de même une retenue de 6,7% à comptabiliser. Voilà, n'hésitez pas à me recontacter s'il vous faut plus de précisions. Bonne journée Monsieur Chevrot.

Journal de terrain, 12 septembre 2012

De la même façon, cette fragilité peut conduire à douter lorsqu'il lui est demandé de payer des frais qui ne devraient pas lui être imputés. Cette série d'épreuves a même amené M. Charvin à prendre des médicaments pour calmer son anxiété et j'ai pu observer qu'il est loin d'être le seul dans ce cas. Thierry Torche raconte très bien à ce sujet comment les démarches administratives ont pu entraver ses soins et sa lutte contre l'alcool : « Lorsque cette personne va ressortir de cure, elle va avoir toutes les démarches administratives à faire. C'est ce qu'il y a de pire parce qu'on vous fait courir toute la journée. Au bout d'un moment, elle va en avoir marre, elle va replonger dans l'alcool parce qu'elle aura abandonné. Il y a des tas de gens qui sont dans la rue parce qu'un jour, ils ont baissé les bras tellement on nous demande des papelards. Moins on a de moyens, plus on vous demande des papiers, ça doit compenser, je sais pas » (Pichon, Torche, 2011 : p. 84).

Dans ma pratique, j'ai pu voir comment les usagers pouvaient se retrouver complètement paralysé face à un formulaire lorsque je cherchais à les autonomiser dans certaines démarches. La seule idée de pouvoir faire une erreur, une rature, peut même les conduire à demander des confirmations sur les espaces où il faut écrire leur nom ou signer le document. Une attitude que je comprends d'autant mieux aujourd'hui, puisque c'est très exactement celle que j'ai pu avoir au début de mon activité professionnelle. Des réactions qui peuvent être d'autant plus accentuées pour des personnes qui ne parlent pas le français, ou pour qui le langage administratif semble incompréhensible. Des usagers renoncent tout simplement à certains droits lorsqu'ils prennent connaissance des justificatifs qui leur sont demandés de fournir. En effet, il n'est pas rare que parfois, pour obtenir un justificatif nécessaire une démarche, une autre démarche auprès d'une autre administration soit à accomplir. Citons par exemple le cas du RSA, qu'il n'est possible d'obtenir auprès de la CAF, lorsqu'on est demandeur d'emploi, uniquement après avoir reçu une notification de refus d'Allocation de Solidarité Spécifique, auprès de Pôle emploi. Mais de nombreux autres exemples pourraient être évoqués :

Je reçois aujourd'hui Bastien, pour pouvoir avancer sur son projet de formation. Pour pouvoir constituer le dossier qui pourrait lui permettre de bénéficier d'une aide financière, il lui est demandé de fournir un avis d'imposition. Le problème, c'est que Bastien est redevable d'une

dette de 200€ vis-à-vis des impôts, et qu'il n'est pas très partant pour reprendre contact avec eux :

- *Bastien : « Je pensais plutôt ne rien dire, et me faire oublier.*
- *Boris : Ils ne t'oublieront jamais... ça fait que repousser le problème et ça va te bloquer dans plein de trucs. Autant régler ça maintenant et avancer non ? ».*

Bastien finit par accepter, et nous contactons ensemble les impôts de Villefranche, dont il dépendait avant de revenir dans la région.

- *Centre des impôts : « Je vais avoir besoin de sa nouvelle adresse s'il vous plait »*

Bastien me fait de grands signes, pour que je ne divulgue pas l'adresse de son père aux impôts.

- *Boris : « Il est sans domicile fixe.*
- *Centre des impôts : « D'accord. Nous pouvons envisager un paiement échelonné de sa dette, par contre, vous m'évoquiez un montant de 200€, mais aujourd'hui nous en sommes à 500. »*

Bastien jette son visage dans ses mains

- *Boris : « Ah oui ça a fortement augmenté !*
- *Centre des impôts : Forcément, il ne fait pas ses déclarations donc il est imposé au maximum. C'est pour ça, le mieux serait qu'il vienne sur place et qu'on étudie sa situation. S'il n'a pas de ressource, nous pourrions probablement faire un dégrèvement sur certaines sommes ».*

Journal de terrain, 13 novembre 2012.

Il n'est pas rare que, lorsqu'un usager entreprend de s'investir dans une démarche, quantité d'autres démarches imprévues viennent affecter son engagement. Certains peuvent aussi se trouver bloqués dans une démarche du fait de leur situation administrative, ou d'un document qui n'a pas été délivré par un tiers. C'est le cas très souvent par exemple des « attestations employeurs destinées à Pôle emploi », indispensables pour qu'un demandeur d'emploi accède à ses droits à l'indemnisation, mais que certains employeurs ne fournissent pas toujours avec

beaucoup de réactivité. Certains délais peuvent être également dûs à la surcharge des services administratifs, retarder des paiements qui contracteront ensuite des dettes, puis des pénalités bancaires, des tensions avec des tiers, etc. On observe aussi ce type de problèmes notamment lors des transferts de dossiers, d'une caisse à une autre, et plus généralement lors des changements de situation liés à la famille ou à l'emploi :

Le transfert de dossier de Mme Craud ne semble toujours pas assuré, au regard des informations que nous pouvons lire sur son espace personnel en ligne de la CAF. Ce transfert d'une caisse à l'autre, faisant suite au déménagement engendré par sa séparation avec ce conjoint qui la violentait, semble avoir mis Mme Craud dans une sorte de no man's land administratif. A deux reprises, j'ai cherché à ce que ses informations bancaires soient actualisées pour que ses allocations familiales soient bien versées sur son nouveau compte bancaire, et non son ancien compte joint auquel elle n'a plus accès. Impossible cependant d'avoir la garantie que le nouveau RIB a bien été intégré au dossier, et que Mme Craud pourra percevoir ces allocations qui sont son unique ressource.

Journal de terrain, 28 novembre 2012

On comprend à la lecture de ces situations, combien le soutien des intervenants sociaux peut être précieux face à la complexité que peuvent revêtir parfois les démarches administratives. Pourtant, comme nous avons pu le voir dans la revue de littérature, ces intervenants sont aussi invités à favoriser le plus possible l'autonomie des usagers vis-à-vis notamment de leurs démarches. L'idée selon laquelle faire à la place de l'utilisateur ne lui rend pas forcément service est régulièrement invoquée par des intervenants sociaux. On la devine par exemple dans les propos de Sophie, évoqués plus haut, lorsqu'elle refuse d'intervenir auprès de l'employeur d'Alzan pour que ce dernier s'adapte à ses conditions de travail. Pour d'autres, l'autonomie est un mythe pouvant justifier un certain retrait des intervenants sociaux :

« A mon sens, on a de toute façon tous besoins les uns des autres... donc là aussi c'est du cas par cas... c'est difficile d'évaluer la capacité d'une personne à faire. Des fois, on se retrouve face à des gens qui semblent tout à fait capables de faire ce qu'ils nous demandent de faire pour eux... Ils ont la capacité et pourtant ils viennent, comme s'ils venaient vérifier qu'il y a quelqu'un pour s'occuper d'eux... c'est pas seulement une question de capacité. Qui doit relever d'un accompagnement ? Les personnes pas autonomes ? Et ben moi je suis pas

d'accord avec ça. On peut à certains moments, même quand on est autonome, pouvoir être accompagné... de ne pas être seul pour traverser certaines périodes de sa vie, comme une séparation... moi il y a des choses que je ne sais pas faire, et qui ne m'intéressent tout simplement pas... par exemple, je ne sais pas changer une roue et j'ai besoin qu'on m'aide pour le faire... je ne vois pas au nom de quoi tout le monde devrait savoir écrire un courrier administratif... c'est pas parce qu'on a besoin de quelqu'un qu'on n'est pas autonome... l'autonomisation je n'y crois pas du tout... c'est un mythe. »

Entretien Assistante sociale

Ces propos montrent bien comment la notion d'autonomie peut être toute relative, et qu'elle ne peut en tout cas pas évacuer l'interdépendance qui relie constamment les individus entre eux. Comme le dit Thierry Torche à propos de son expérience de sortie de la rue : « La prise de conscience peut se faire tout seul mais ça ne reste qu'une prise de conscience. Après, pour la faire aboutir, il faut du monde » (Pichon, Torche, 2011 : p. 90). Pour Marc-Henry Soulet, « ...la recherche d'authenticité et de réalisation des individus, quoiqu'éminemment individuelle, ne peut faire l'économie de la relation à autrui. L'affirmation d'autonomie qui l'accompagne recouvre en fait une nouvelle forme d'hétéronomie » (Soulet, 2005 : emp. 77). Antoine Hennion et Pierre-Vidal Naquet ont par ailleurs bien montré comment, pour les personnes en situation d'handicap, l'autonomie ne pouvait se construire qu'en mobilisant des collectifs, composés d'humains et de différentes choses (Hennion, Vidal-Naquet, 2012)

L'autonomie est donc une notion ambiguë, pouvant tout autant être mobilisée pour accompagner une personne que pour s'en distancier. Dans ma pratique, j'ai pu moi aussi tantôt me mobiliser pleinement dans une situation et, à d'autres moments, notamment selon la disponibilité que je pouvais consacrer à une personne, considérer qu'elle pouvait accomplir seule telle ou telle démarche. Je suis persuadé aujourd'hui que certaines situations auraient pu mieux évoluer si je n'avais pas surestimé la possibilité pour certaines personnes de les accomplir en autonomie. Avec le recul, je me dis aussi qu'il m'a manqué parfois des ressources, des appuis, pour ne pas avoir à gérer individuellement des situations complexes pour lesquelles d'autres énergies étaient indispensables.

Il me semble que sur le terrain observé, l'organisation territoriale actuelle pousse souvent les différents intervenants à gérer individuellement, ou à l'intérieur de petits collectifs cloisonnés, la complexité de l'intervention sociale locale. Je peux même dire que face à la complexité des situations, j'ai régulièrement observé, y compris dans mes propres pratiques, une tendance des

acteurs à se replier sur les procédures pour ne pas ouvrir la brèche qui, pourtant, pourrait permettre un traitement plus approprié des situations que nous rencontrons, et qui poussent les intervenants à sortir du cadre qui leur est actuellement imposé. Ne peut-on pas penser, à l'instar de Michel Callon, Pierre Lascoumes et Yannick Barthes (Callon et *al.*, 2001 : p. 24) que « les débordements ne sont dévastateurs que si l'on s'obstine à les empêcher » ? Car en effet, si l'on s'attache à vouloir endiguer ce qui ne semble pas à sa place, c'est que l'on accepte comme allant de soi des frontières pourtant mises à l'épreuve par une toute autre réalité. Il est facile de comprendre pourquoi ces frontières sont établies. Elles sont autant de repères pour une action toujours incertaine, dans laquelle les acteurs ne peuvent maîtriser les multiples conséquences de leurs actes (sur la situation des personnes, ou leur propre sécurité juridique par exemple), et l'on peut comprendre ce refus d'investir un champ social devenu très technique. Pourtant, on peut suivre les auteurs d'*Agir dans un monde incertain*, lorsqu'ils voient dans la prise de conscience des incertitudes ce « qui permet de reformuler les termes du problème et d'envisager de nouveaux scénarios » (*Ibid.* : 31). Les acteurs d'un territoire comme le Clunisois n'auraient-ils pas intérêt à surmonter le simple constat des débordements, pour remettre en cause les partages classiques qui organisent leurs actions ? Par exemple, entre l'expert technique et le citoyen profane ? Ou plus encore, entre les problèmes qui relèvent de l'intervention sociale, et ceux qui n'en relèveraient pas ? Comme le disait Saul Alinsky, « dans toutes les communautés, pauvres ou non, les gens ont des problèmes, et sans doute même des problèmes graves. Mais ils n'ont pas de « problème » au sens où l'organisateur entend ce mot ; ce n'est qu'un mauvais état de choses, un chaos. Un problème est une chose sur laquelle vous avez prise ; tant que vous vous sentez sans pouvoir et incapable de faire quoi que ce soit, vous n'avez pas un problème mais un chaos » (Alinsky, 2012 [1971] : p. 172).

Or, si l'on revient au problème qui m'avait été initialement posé, à savoir celui de lutter contre l'isolement relationnel, mais surtout institutionnel, des habitants les plus fragiles du territoire, comment imaginer qu'un tel tri entre les « bons » et les « mauvais » problèmes puisse se faire ? L'expérience que j'ai pu conduire au Relais Services Publics du Clunisois a montré au contraire, que c'était justement en refusant un cadrage trop restrictif du service, et même en entretenant un certain flou quant à mes missions, que son public a pu finalement se constituer. Dès lors, il me semble aujourd'hui clair qu'il est important de suivre les acteurs dans leurs débordements, car c'est comme cela qu'ils peuvent en réalité s'approprier le service à rendre, et exercer toute leur capacité d'attachement, à partir de laquelle s'envisage, à mon sens, la véritable lutte contre les problématiques d'isolement.

Ce n'est en effet qu'à partir du moment où j'ai accepté de « suivre les acteurs eux-mêmes » (Latour, 2006) plutôt que de chercher à les insérer dans un cadre administratif préétabli que, assez rapidement, le public put se constituer, et la fréquentation du service augmenter considérablement. Les demandes, bien sûr, n'étaient pas toujours en phase avec les missions qu'il me fallait en théorie assurer. Mais en suivant ce principe, j'ai pu pallier il me semble le principal leurre dans lequel j'étais tombé au début de mon enquête : croire que le public préexiste à l'offre de service, et qu'il suffit d'user d'une méthode adéquate pour le découvrir. J'ai plutôt par la suite supposé qu'un service public tel qu'un RSP devait être matérialisé, sans pour autant être complètement prédéfini, pour activer des liens potentiels avec un public dont les connexions existent, mais ne sont pas encore organisées. D'un point de vue organisationnel, le mérite de cette approche est, il me semble, de privilégier la relation au public sur l'apport de réponses immédiates à des besoins présupposés. J'ai rejoint en cela l'idée selon laquelle les besoins s'éprouvent et se construisent dans la relation à un environnement et dans la perception de conditions de possibilités (Callon, Lascoumes, Barthes, 2002 : p. 165). Les attentes du public en effet, ne préexistent pas forcément à la constitution d'un service, mais peuvent se former en relation avec celui-ci et ce qu'il peut offrir. De même, il faut une certaine souplesse à l'objet public pour saisir et répondre aux attentes nouvelles que son émergence a pu susciter.

Dans ce contexte, nous dit Gilles Jeannot, « agir ce n'est plus alors appliquer, mais aller au contact de ce qui résiste et à ce contact faire l'expérience de la chose publique » (Jeannot, 2005 : p. 6). Le social étant mouvant, il réclame en effet, disponibilité, souplesse et polyvalence. Jeannot a bien montré comment le flou d'un métier pouvait faire toute son efficacité, par la place laissée aux professionnels pour s'adapter et produire une action sur mesure. Les « métiers flous »⁸³ sont selon lui les seuls métiers à pouvoir, par leur indétermination, traduire l'hétérogénéité d'un public ou d'un territoire en un travail singulier, situé et efficace (Jeannot, 2005). L'hétérogénéité que j'ai mise au cœur de la problématique d'identification et de constitution du public, reste selon cet auteur, « une de ces catégories qui doivent être prises pour ce qu'elles sont : des tentatives maladroites pour saisir justement ce qui n'est pas saisissable par des catégories comme celles du droit ou de la science et qui ne sera appréhendé finalement qu'en pratique (Ibid. : 62) ». Selon lui, et inversement aux efforts de rationalisation et de clarifications opérés depuis des décennies par les réformateurs de l'action publique, c'est

⁸³ Selon Jeannot, les « métiers flous » (comme celui de médiateur), sont ouverts dans leurs identités, leurs prescriptions ou leurs positions organisationnelles.

au contraire dans le relâchement du cadre et l'appropriation de la chose publique par ceux qui en ont la charge sur le terrain, que l'action publique peut trouver son efficacité : « comme s'il fallait toujours des petites mains pour faire émerger une action qui tienne » (*Ibid.* : 3). Car l'action publique, qui trouve sa finalité dans la conciliation de tendances opposées, ne peut en effet s'attacher à des prescriptions procédurales extérieures et partiellement compatibles avec les réalités du terrain, et qui ne permettront pas d'opérer tous les « accommodages » nécessaires pour faire tenir des choses aussi hétérogènes qu'un public (*Ibid.* : 43-46). Face à cette diversité de situations, j'ai dû développer tout un savoir-faire dans ma sociabilité. Il m'a fallu osciller durant ces cinq années entre diplomatie, ruse, dons et de contre-dons, écoute et parfois fermeté pour pouvoir gagner la confiance des personnes et favoriser nos apprentissages mutuels.

Les situations et les personnes étant toujours singulières, il convient alors pour l'intervenant, comme je l'ai déjà dit, de se mettre dans une posture à la fois d'humilité et de curiosité, où l'application de procédures laisse la place à l'enquête. Selon Freire, reconnaître son ignorance face à un apprenant, c'est faire la démonstration qu'on ne lui ment pas et ainsi gagner auprès de lui un crédit qu'il faut préserver. Or, j'ai souvent constaté chez certains travailleurs sociaux une réelle difficulté à parfois admettre, devant les usagers, qu'ils ne savaient pas certaines choses. Pourtant, à l'image de Joseph Jacotot qui parvint à enseigner le français à des Hollandais, sans parler un mot de hollandais, il est possible de comprendre des situations sans nécessairement avoir à les expliquer, et donc à les connaître (Rancière, 1987). Durant quatre années, je n'ai jamais rencontré aucun problème avec un usager auprès de qui j'admettais mon ignorance face à ses problèmes, dès lors que je m'engageai à chercher à ses côtés des solutions.

J'ai aussi compris toute l'importance accordée par Hennion et Vidal-Naquet dans leurs études sur la relation d'aide, aux « ruses » qu'étudiait également Michel de Certeau dans les « arts de faire » de la vie quotidienne (de Certeau, 1994). La relation d'aide ressemble en cela, nous disent Hennion et Vidal-Naquet, au « doigté de l'artisan », devant « tourner chaque pièce avec le geste juste » et dont « chaque performance doit être vécue comme si c'était la première » (Hennion, Vidal-Naquet, 2012 : emp. 511-515). Faire par exemple la toilette d'une personne en situation de handicap, préserver sa dignité face à cette épreuve, demande tout un savoir-faire relationnel (passant dans cet exemple par un savant dosage de diversion et d'humour), qui s'acquiert par l'expérience, mais aussi la mise au travail de la sensibilité de l'intervenant.

Toutefois, le flou comporte aussi son lot de problèmes, notamment pour donner du sens à son action et en rendre compte. Je peux ici témoigner de l'importance qu'a eue pour moi mon statut de doctorant durant ces cinq années, pour m'assurer une certaine légitimité dans mes interventions quelques fois décalées. Un tel statut me garantissait en effet une sorte de « droit à l'expérimentation » dont mes collègues ne bénéficient pas forcément. C'est aussi un temps accordé, à l'écrit comme à l'oral, pour analyser et rendre compte de ces expériences qui manquent encore trop souvent dans les services sociaux, durant par exemple des temps d'analyse de la pratique, ou de groupes de parole. En somme, l'organisation de l'intervention sociale locale réclame, il me semble, un certain changement de posture vis-à-vis du travail social : poser des questions plus qu'apporter systématiquement des réponses ; suivre la personne là où elle nous emmène, dans ses détours, mais surtout ne pas perdre l'objectif principal : permettre la *relation* aux plus isolés.

Une telle posture permet à mon sens des ajustements, mais aussi des apprentissages mutuels avec le public. Du fait de sa polyvalence et de son indétermination, mais aussi de sa proximité, un service de médiation tel que le RSP permet au public de le solliciter pour des questions diverses, au moment même où elles se posent, sans les habituels délais administratifs. Cette dimension géographique et temporelle n'est pas anodine, quand on connaît la volatilité et les réticences d'une partie du public sollicitant les services sociaux. Certaines personnes, par exemple, se rendent au relais sans jamais prendre de rendez-vous mais bien plutôt parce qu'elles passent devant, plus ou moins par hasard. D'autres manquent régulièrement les rendez-vous fixés ou n'ont pas les documents nécessaires pour effectuer leurs démarches (justificatifs, identifiants...), quand elles n'en refusent pas tout simplement les modalités. Néanmoins, en acceptant de jouer le jeu de la relation dans des conditions également fixées par le public, et à partir de leur propre formulation des problèmes qui les concernent, c'est à l'instauration d'un climat de confiance que l'on contribue, mais surtout à l'émergence des besoins réels et perçus comme tels par ces publics. J'ai en effet pu constater que la polyvalence incitait le public à explorer les possibilités que pouvait lui offrir un tel service, en testant ses limites et les mesures dans lesquelles il était appropriable. Que doit faire le service public quand il est sollicité pour faire des rencontres amoureuses sur Internet ? Pour acheter des billets d'avion pour le Maroc ? Pour vendre un tee-shirt de collection ? A coup sûr, le service public ne peut répondre à toutes les demandes, notamment les plus insolites. Mais il peut à tout le moins les considérer comme ayant une certaine valeur ; celle qui pousse des personnes à solliciter ce service public pour y répondre. Cette considération pourra générer de la confiance, dans un service où l'on sait que

toute question peut être bonne à poser, et de cette confiance émergeront peut-être de réels problèmes publics à traiter.

Comme le dit Bruno Latour : « Loin d'être une denrée stable et certaine, le social n'est qu'une étincelle occasionnelle produite par le glissement, le choc, le léger déplacement d'autres phénomènes non sociaux » (Latour, 2006 : p. 55). Qu'il s'agisse du dysfonctionnement d'un *Ipod* ou d'un problème de logement, ne devrions-nous pas, pour rassembler un public comme celui des personnes isolées, nous saisir de ces occasions pour faire de cette étincelle le matériau d'une relation plus durable, dans laquelle les ajustements nécessaires à la constitution du public et de son objet pourront s'opérer ? Des ajustements qui ne pourraient effectivement pas se faire sans cette relation ouverte, et qui peuvent même aller au-delà du repérage des besoins du public :

Mme Carraud vient au Relais pour effectuer sa première déclaration trimestrielle RSA. Elle connaît ses identifiants par cœur. Nous accédons à son compte via le site de la Caf pour faire la déclaration en ligne. Je lui demande ses revenus des trois derniers mois, mais elle ne les a pas. Je lui explique que sans cela, nous ne pouvons pas faire sa déclaration RSA. Elle me demande si elle est « obligée de déclarer ses revenus », si « elle ne peut pas faire comme tout le monde, et ne pas les déclarer ». Je lui explique que si elle ne les déclare pas, elle percevra une somme qu'elle devra tôt ou tard rembourser, parce que la Caf communique avec le service des impôts et qu'elle connaîtra de toute façon ses revenus déclarés par son employeur. Elle me dit qu'elle comprend, et qu'elle reviendra un peu plus tard avec ses fiches de paye.

Journal de terrain, novembre 2013

Comme le montre l'extrait ci-dessus, c'est un apprentissage des règles propres à l'administration qui peut s'opérer dans ce type de situations. Un apprentissage sans lequel, peut-être, une transgression aurait pu s'effectuer si le fonctionnement du système n'avait pas clairement été présenté. On peut de même y constater que l'acteur public apprend de son public en ouvrant la relation à l'expression libre de ses besoins.

La prise au sérieux des complexités dans lesquelles sont souvent plongées les personnes vulnérables invite d'abord à une certaine modestie pour penser l'organisation de l'intervention sociale locale. La diversité des situations et la multiplicité de directions que peut prendre une intervention induisent pour les intervenants de composer avec tout un lot d'incertitudes. De ce

fait, il semble important de rappeler que certains principes tels que l'autonomie⁸⁴, qui orientent aujourd'hui les intervenants sociaux dans leurs pratiques, sont toujours à appréhender avec prudence et de manière située. C'est pourquoi, au regard des observations menées, **il me semble que l'organisation territoriale clunisoise gagnerait à être plus « sociable » que sociale. J'entends par là que, compte tenu des multiples ruptures observées jusqu'ici dans le champ du social, les acteurs de l'intervention sociale local ont à mon sens un intérêt stratégique à s'investir pour observer, expérimenter et analyser ce qui les relie ou non aux habitants, mais aussi entre eux.** En effet, les précédentes analyses ont mis en avant toute la complexité de ces relations, mais aussi l'intérêt d'adopter vis-à-vis d'elle une posture réflexive, souple, dans laquelle les procédures ne peuvent pas toujours s'appliquer. Les intervenants sociaux semblent contraints à composer dans un certain flou, pour produire une action ajustée aux fluctuations du social et c'est pourquoi ce questionnement sur leur sociabilité me semble central. Les lignes qui suivent viseront justement à montrer, à partir de l'exemple des moments d'épreuve traversés par les usagers, comment la question de la sociabilité territoriale peut être stratégique pour l'intervention sociale locale.

6.2.3 Les usagers mis à l'épreuve : un exemple de mobilisation sociable stratégique

L'un des enseignements importants que j'ai pu tirer de mes observations concerne l'importance et la diversité des rythmes auxquels les habitants ont pour habitude de solliciter le service. J'ai pu à ce titre observer principalement trois rythmes différents.

D'abord, il est des habitants qui sollicitent le service de manière très ponctuelle, pour une demande spécifique, et dont il est possible que nous ne les revoyions jamais. C'est le cas par exemple, de jeunes parents souhaitant s'informer sur le congé parental, ou de personnes plutôt autonomes, qui sauront ensuite refaire par elles-mêmes une démarche après un accompagnement léger. C'est aussi le cas des sans-abris, qui ne passent dans le service que dans les moments où ils sont accueillis au centre d'hébergement d'urgence. Ensuite, il est des personnes qui utilisent le service de manière régulière, mais non fréquente (sur un rythme souvent mensuel ou bi-mensuel). Celles-là, majoritaires dans nos usagers, recourent à nos

⁸⁴ Mais j'aurais pu également prendre l'exemple de la responsabilisation, de l'individualisation, de la participation, etc.

services la plupart du temps pour des renouvellements de droits, des déclarations, ou l'édition d'attestations. Enfin, il en est d'autres qui expriment le besoin de recourir au service de manière très régulière (une à plusieurs fois par semaine), pour avoir un regard extérieur sur l'ensemble de leur situation, mais aussi bénéficier d'un soutien relationnel, psychologique, et même matériel (covoiturage, accès à un téléphone ou à un ordinateur, etc.).

Par-delà la diversité des rythmes de sollicitation, ce qui m'a surpris lors de l'analyse de la fréquentation de mon service, c'est le contraste qu'il pouvait y avoir entre les besoins exprimés et le cadre habituel d'un parcours d'accompagnement. Ce cadre, dans lequel se joue un rapport pédagogique, inscrit dans la durée, s'organise autour d'un rythme organisé (en général bimensuel ou mensuel), de rendez-vous fixés au préalable, suivant autant d'étapes sur lesquelles l'accompagnant et l'accompagné se sont en principe accordés. Pourtant, l'accueil que j'ai pu faire durant cinq ans m'a montré que les personnes sollicitent aussi les services lors de moments d'épreuve, qui débordent souvent le cadre d'un accompagnement pédagogique. C'est d'ailleurs un des regrets souvent affichés des travailleurs sociaux, qui disent de leurs usagers qu'ils attendent trop souvent « l'urgence » avant de venir les solliciter. Et de fait, j'ai bien observé comment effectivement les sollicitations du public s'apparentent bien plus à une route de montagne, faite de pics de sollicitations et de creux, qu'à un « long fleuve tranquille ». Pour autant, j'ai souvent observé dans ces moments d'épreuve, voire de crise, que les interventions peuvent être décisives. Ces moments sont à mon sens stratégiques dans un accompagnement, puisqu'on y observe de fortes remises en question, y compris pour les personnes les plus installées dans la précarité. Antoine Hennion et Pierre-Vidal Naquet ont d'ailleurs noté, dans leur étude sur la relation d'aide à domicile, que c'est dans les moments d'épreuve que les personnes font entendre leur voix. On retrouve ici une entrée privilégiée de la sociologie pragmatiste, qui voit dans les épreuves, les controverses, des moments où se joue quelque chose d'important dans le cours du social. J'ai noté que, pour les personnes les plus en difficulté, celles dont on dit souvent dans le milieu de l'intervention sociale « qu'il n'y a rien à faire », que c'est justement dans ces moments d'épreuve qu'il est nécessaire de sortir du cadre habituel de l'intervention sociale pour renégocier, et donner un sens nouveau à leur situation.

C'est dans les moments d'épreuve que se brise aussi une certaine routine dans laquelle les gens, y compris en précarité, peuvent s'installer. Richard Sennett rappelle dans ses travaux que la routine est aussi une forme de sécurité (Sennett, 2000) et il peut ainsi être difficile d'en faire sortir certaines personnes. Comme en témoigne Thierry Torche avec sa propre expérience : « plus on avance dans la rue, plus les perspectives d'avenir s'éloignent car malgré tout, on

s'installe progressivement dans une certaine routine. Décider d'en sortir, c'est casser cette pseudo-sécurité qu'on a mise en place et se mettre en danger » (Pichon, Torche, 2011 : p. 33)

Or, dans les moments d'épreuve, la routine se brise sur un imprévu, une contrainte. Cela peut être, par exemple, une panne d'électricité, une rupture amoureuse, ou divers événements qui peuvent amener d'importantes remises en question et une mobilisation des personnes. Mais les instants d'épreuve sont aussi, comme l'observent les sociologues pragmatistes, des moments où « les personnes font preuve de leurs compétences soit pour agir, soit pour désigner, qualifier, juger ou justifier quelque chose ou quelqu'un : un être. C'est donc le moment d'incertitude par excellence puisqu'il est l'occasion de s'accorder sur l'état des êtres, qui peuvent être des personnes et/ou des choses. La vie sociale serait, dans cette perspective, une succession d'épreuves de toutes sortes » (Nachi, 2009).

En brisant les routines dans lesquelles peuvent s'installer les personnes en situation de vulnérabilité, les épreuves les plongent en situation d'incertitude, de réflexion, d'évaluation des menaces et des opportunités, leur rappellent en quelque sorte leur position d'acteur : « c'est que, par son indétermination et l'incertitude qui la caractérise, l'épreuve soutient l'idée d'un acteur libre de ses mouvements, capable d'ajuster son action aux situations et, par conséquent, d'avoir une prise sur le monde dans lequel il s'enracine. Mais dans le même temps et malgré la liberté dont il dispose, l'acteur doit tenir compte de certaines contraintes inhérentes à la situation pour pouvoir ajuster au mieux ses actions et les coordonner avec d'autres, c'est-à-dire agir en commun. A différents égards, l'épreuve est par excellence un moment d'incertitude et d'indétermination au cours duquel se révèlent, dans le flux de l'action, les « forces » en présence » (*Ibid.*). La théorie de l'acteur-réseau a également montré que c'est dans les phases d'échec, d'incident ou encore de controverse, que deviennent visibles toutes sortes « d'actants » (Callon, 2006 : p. 271) dans une situation. Selon cette approche théorique en effet, « le social ne peut être saisi que par les traces qu'il laisse (au cours d'épreuve) lorsqu'une nouvelle association se crée entre des éléments qui ne sont aucunement sociaux par eux-mêmes (Latour, 2006). C'est aussi le cas des controverses, qui permettent d'explorer les situations, d'en faire l'inventaire, de les rendre intelligibles, et de rendre visibles des acteurs qui en étaient jusqu'alors éloignés (Callon et *al.*, 2001 : p. 50-52). Ainsi, selon Callon, Lascoumes et Barthe, les controverses rendent perceptibles les incertitudes, les nouvelles voies de recherche à explorer et ouvrent la voie à la redéfinition des identités (*Ibid.*, p. 54).

On pourrait, à l'appui de ces éléments théoriques, affirmer le triple intérêt pour les intervenants sociaux de porter un intérêt particulier à ces moments d'épreuve, puisqu'ils permettent dans un premier temps d'engager une remise en question chez une personne, de rendre visibles les actants auxquels elle est ou non associée ensuite, et enfin de l'amener à mobiliser ses compétences pour surmonter cette épreuve, notamment en réinterrogeant les liens qui l'attachent à ses différents réseaux. C'est d'ailleurs depuis cette perspective théorique qu'Antoine Hennion et Pierre Vidal-Naquet ont étudié le travail des aides à domicile, en portant leur attention sur ce type de moments, traversés par les personnes en situation de handicap, et la façon dont les aides à domicile s'appuient sur ces épreuves pour « faire faire quelque chose à des personnes qui ne l'ont pas demandé ou n'en voient pas l'intérêt » (Hennion, Vidal-Naquet, 2012 : emp. 38). En effet, par leurs capacités d'attention, d'écoute, d'observation, les aides à domicile adaptent leur relation d'aide pour s'ajuster à la fois aux fragilités et aux capacités des personnes. Ainsi, la vulnérabilité des personnes « se définit sur un mode négocié, progressivement, au fil des interactions et des épreuves surmontées, dans les opérations de prise en charge d'un style de vie » (*Ibid.* : emp. 199). Contraintes à devoir atteindre deux objectifs contradictoires dans leurs missions (la protection des personnes et le développement de leur autonomie), les aides à domicile développent tout un savoir-faire dans la relation d'aide, où leurs intuitions et leur sens de la ruse est essentiel, notamment pour mettre en partage une « fiction », un horizon dans lequel leurs actions auront un sens pour les personnes accompagnées.

Les moments d'épreuve sont aussi des instants où les personnes peuvent chercher à remobiliser autour d'elles leurs différents réseaux. J'ai d'ailleurs observé que, depuis que j'exerce le métier de médiateur, je suis régulièrement sollicité par des amis lorsque qu'ils traversent, eux ou l'un de leurs proches, des expériences similaires à celles des usagers du Relais Services Publics :

Quentin, un ami de longue date avec qui je jouais au basket à l'âge de 12 ans, m'appelle un soir vers 20h.

Quentin : J'aurais besoin de faire encore appel à tes compétences sociales⁸⁵ !

Boris : Mais bien sûr, qu'est-ce qu'il t'arrive ?

⁸⁵ J'avais en effet déjà conseillé Quentin sur les financements auxquels il pourrait prétendre pour une formation et la manière dont il devait s'y prendre pour espérer les obtenir.

Quentin : C'est pas pour moi cette fois, c'est pour une copine qui est portugaise est là, elle héberge un gars qui vient d'arriver du Portugal. En gros il doit faire une demande de logement social auprès de Mâcon habitat mais il ne sait pas comment s'y prendre. Il doit aussi faire un courrier pour décrire sa situation, mais vu qu'il sait pas parler le français, il la sollicite pour l'aider là-dessus. Mais vu qu'elle, elle est pas très à l'aise pour écrire elle me demande de l'aider et vu que moi c'est pas mon truc les démarches administratives, je te contacte toi !

Journal de terrain, 25 octobre 2013

Dans cette situation, je me retrouve connecté à un nouvel arrivant portugais que je ne connaîtrai probablement jamais, mais auquel j'aurai apporté indirectement mon aide, par l'intermédiaire de deux personnes. Ce qu'il me semble intéressant dans ce type de sollicitation, c'est d'observer comment autour d'une épreuve, par cooptations successives, des personnes parviennent à obtenir des informations, des services, en accédant successivement à différents réseaux, ici informels. La sociologie des réseaux a d'ailleurs montré, à l'appui de différentes expériences⁸⁶, que « le monde est plus petit que ce qu'il n'y paraît au premier abord » (Cusset, 2011 : emp. 828-830) et que certaines relations sociales, pas forcément des plus intenses, peuvent être de vraies ressources (Granovetter, 1973).

Il me semble également intéressant de noter que chacun, par ce type de cooptation, peut se trouver engagé dans la résolution collective d'une épreuve et mobiliser lui-même, pour cela, d'autres ressources issues de ses propres réseaux. Comme le rappelle Callon, « dans un réseau actif, chaque élément participe à une action collective qui doit être coordonnée. En ce sens, le réseau n'est pas purement instrumental, chaque entité – chaque « actant » - a une capacité à agir ou interagir d'une manière spécifique avec les autres entités (Callon, 2006 : p. 271). L'intérêt de ce type d'observation est qu'il nous permet de voir comment les réseaux de chaque personne, y compris des plus vulnérables, peuvent être sources de potentialités intéressantes pour l'intervention sociale locale si l'on parvient à identifier, mobiliser et coordonner différents actants. On pourrait mobiliser à juste titre la notion de capital social, considérée par Pierre Bourdieu comme une ressource susceptible d'être mobilisée à des fins stratégiques. A ceci près

⁸⁶ Citons par exemple, celle de Milgram qui a démontré que sur une population de 217 individus sélectionnés aléatoirement dans la ville de Boston et dans l'Etat du Nebraska, 64 sont parvenus à envoyer un dossier par la poste à un individu cible inconnu, sur la base d'une simple description, en ne mobilisant en moyenne qu'une chaîne de 5 personnes dans leurs réseaux pour le retrouver. Selon certains chercheurs, il ne faut pas plus de 10 à 12 liens de connaissance pour relier n'importe quel individu avec n'importe quel autre à l'échelle de la planète (Cusset, 2011 : emp. 860).

que dans cette conception plus réticulaire et étendue des liens sociaux, il est probablement difficile de dire que les liens stratégiques seront forcément à trouver dans le capital constitué d'un individu. Les travaux de Mark Granovetter ont par exemple montré que « les liens faibles (...) apparaissent ici au contraire comme des instruments indispensables aux individus pour saisir certaines opportunités qui s'offrent à eux, ainsi que pour leur intégration au sein de la communauté ; au contraire, les liens forts, qui engendrent la cohésion sociale, se traduisent par une fragmentation de l'ensemble social » (Granovetter, 1973 [2008] : p. 72). Si l'on prend l'exemple de la recherche d'emploi, on observe alors qu'un individu aura d'autant plus de chances d'être informé et orienté vers des opportunités extérieures à sa communauté qu'il accèdera à différents réseaux par l'intermédiaire de connaissances extra-familiales ou amicales, des « liens faibles » qui agissent comme autant de ponts vers d'autres réseaux.

Les épreuves traversées par les usagers nous fournissent, il me semble, de bons exemples pour interroger l'organisation d'une intervention sociale locale. Moments d'incertitudes par excellence, où les routines se brisent et où chacun doit mobiliser ses compétences et son réseau pour pallier une difficulté, les épreuves rebattent les cartes d'une situation et sont des instants stratégiques pour les intervenants sociaux. Par la réflexivité qu'elles induisent, les éclairages nouveaux qu'elles peuvent donner, les épreuves peuvent être l'occasion de redonner un sens partagé entre l'intervenant et l'habitant concerné, tant sur l'interprétation de ce qu'il se joue que sur les perspectives à adopter. Elles sont aussi des instants dans lesquels les cadres d'intervention peuvent être bousculés, et où les compétences sociables des intervenants que j'évoquais précédemment seront alors d'autant plus précieuses.

Chapitre 7 - De l'immersion aux expérimentations : comment s'organiser et innover dans l'action ?

Nous avons pu identifier dans le chapitre précédent, en traçant le réseau des solidarités locales observées quotidiennement sur le terrain, que différentes complexités d'ordre institutionnel, organisationnel, technique mais aussi relationnel, généraient différentes ruptures dans ce réseau. A ce titre, j'ai proposé une analyse de différentes raisons et façons par lesquelles certains acteurs se trouvaient mis à distance dans l'intervention sociale locale, sur la base des entretiens passés avec des acteurs ou de ce que j'ai pu observer en situation durant six ans. Des ruptures ont notamment été observées entre les intervenants sociaux locaux, mais aussi avec les opérateurs sociaux partenaires et les habitants. Pour pallier ces ruptures, il m'a semblé important de mettre au cœur de cette réflexion, et des préconisations qui en découleront, la notion de sociabilité, entendue comme une capacité individuelle ou collective des acteurs à générer des liens entre eux.

Pour ne pas limiter cette préconisation centrale à une recommandation généralisante, il m'a semblé opportun de la mettre à l'épreuve en expérimentant différentes façons par lesquelles les acteurs pourraient développer cette sociabilité territoriale, soit par des rencontres physiques, des dispositifs techniques ou des projets de coopération. Les lignes qui suivent visent à rendre compte de ces expérimentations (et de leurs résultats), mises en place notamment dans le cadre d'une expérience plus large, une « Résidence »⁸⁷ conduite en partenariat avec la 27^e Région et le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP).

⁸⁷ La Résidence, est un dispositif par lequel une équipe pluridisciplinaire, le plus souvent composée de *designers*, de chercheurs et de praticiens, intervient sur un territoire durant trois semaines réparties sur plusieurs mois. Durant ces trois semaines, l'équipe s'immerge dans le quotidien des acteurs, analyse leurs besoins puis expérimente (« prototypent») des pistes de réponses à ces besoins, avant d'en tirer des préconisations.

7.1 [Expérience « réseau local »] : constituer le collectif local à même de gérer la complexité du social

Nous avons évoqué à plusieurs reprises, tant dans la revue de littérature que les analyses de terrain, le cloisonnement dont se plaignent tout autant les intervenants sociaux que les usagers de leurs services. François Dubet évoque dans *Le déclin de l'institution* ce caractère polycentré, voire dispersé, d'une intervention sociale où les acteurs comme les dispositifs varient fortement, selon les publics concernés (Dubet, 2002 : p. 231). Ce constat est confirmé en milieu rural par les travaux d'Alexandre Pagès qui a identifié quant à lui l'influence que peuvent avoir sur les actions sociales locales les représentations des professionnels du social (des assistantes sociales aux animateurs, en passant par les conseillères en économie familiale de multiples autres métiers). Des représentations différentes qui rendent d'ailleurs difficile l'établissement d'une culture commune, y compris pour des intervenants qui exercent pourtant sur un même territoire (Pagès et al, 2014).

Depuis six ans, régulièrement et malgré les échanges auxquels j'ai pu participer sur le partage et la complémentarité des rôles que peuvent avoir les différents services, l'idée qu'une intervention sociale repose avant toute chose sur une relation individualisée à l'utilisateur, tout comme la crainte des « doublons » dans les interventions, restent omniprésentes dans les discours des intervenants sociaux :

Sophie me rend, pour la première fois, une visite imprévue au RSP :

- *Sophie : « Alors, tu as du monde ?*
- *Boris : Oui écoute, je me plains pas... je m'ennuie pas en tout cas !*
- *Sophie : (rire) Tant mieux ! Bon je voulais passer te voir au sujet de Diane. Tu la vois toujours je crois ?*
- *Boris : Oui bien sûr, elle me sollicite régulièrement. Qu'est-ce que t'en penses ?*
- *Sophie : Ben... comment te dire... je la trouve complètement déresponsabilisée... c'est jamais sa faute. Un coup c'est la sécu qui a perdu ses papiers, un autre c'est son copain qui a perdu un justificatif, etc.*
- *Boris : Oui j'ai remarqué ça aussi, c'est sûr... et elle a quand même pas mal de problèmes à régler.*

- *Sophie : Oui ça c'est sûr, elle a de multiples problématiques. C'est aussi pour ça que je venais te voir. Je sais que tu lui donnes régulièrement des offres d'emploi et il faudrait arrêter, parce que du coup ça la fait passer tout le temps d'un sujet à l'autre et c'est compliqué de faire un accompagnement comme ça.*
- *Boris : Ben... oui, je comprends... mais en même temps, moi je me vois pas ne pas donner des offres à quelqu'un qui recherche de l'emploi et qui m'en demande...*
- *Sophie : Oui, mais nous on a des objectifs dans le cadre de l'accompagnement, et c'est pas ceux-là... donc, voilà. Je dis pas que c'est ça qui fait qu'on y arrivera mais bon...*
- *Boris : Oui... écoute en tout cas oui, je ferai systématiquement le lien avec toi. On va bien y arriver.*
- *Sophie : Oui, en plus elle a des ressources je dis pas... par exemple j'étais surprise au début mais elle est toujours propre. Elle n'est jamais venue avec les cheveux dégueulasses.*
- *Boris : Oui c'est vrai.*
- *Sophie : Par contre ses chiens stop quoi. Elle est venue avec, j'ai cru que j'allais vomir. Heureusement je l'ai reçue dans le bureau de Christine qui était en vacances mais la prochaine fois il faut dire non ».*

Journal de terrain, 25 juillet 2013

Le fait qu'un usager sollicite parallèlement deux intervenants, qu'il évoque ce que l'un a pu dire pour contredire l'autre, peut aussi générer quelques tensions. Peut-être ces tensions sont-elles aussi dues à la situation paradoxale qu'évoque Isabelle Astier à propos des travailleurs sociaux, rappelant qu'ils doivent proposer un service individuel dans le cadre d'une fonction collective (Astier, 2010 : p. 44). Or, si l'on suit le raisonnement de Bruno Latour, une action collective est nécessairement faite de différents types de forces, dont l'association se justifie justement par leurs différences (Latour, 2006). L'un des enjeux de l'étude est donc bien de voir comment faire une force de la diversité des acteurs de l'intervention sociale d'un territoire rural ; comprendre comment la dimension collective et pluraliste de l'intervention sociale locale peut se composer.

J'ai également décrit comment je me suis rapidement mis en lien avec ces différents acteurs, en allant à leur rencontre pour présenter mon service et chercher avec eux des modalités de coopération. Ces rencontres furent indispensables, mais tout de même insuffisantes. Certains

acteurs n'ont d'ailleurs pas donné suite à mes sollicitations après cinq ans de présence. Par exemple, un seul conseil municipal sur les vingt-six du territoire de l'époque a accepté de me laisser intervenir en séance pour présenter le RSP. Cependant, même pour les acteurs que j'avais pu rencontrer, il était clair qu'une simple discussion ne permettrait pas de remettre en réflexion, et encore moins de transformer, les modalités de l'intervention sociale locale.

Il faut dire aussi que certaines tentatives de coopération avaient déjà eu lieu, soit autour d'un projet, soit autour d'une volonté de travailler ensemble. C'est dans ces moments d'échange avec les travailleurs sociaux que j'ai pu établir un deuxième constat important, plutôt d'ordre méthodologique, que je propose d'illustrer par la scène suivante :

La scène se passe lors d'une réunion organisée par le conseil départemental, dans le cadre de son diagnostic social territorial. Les acteurs de l'intervention sociale locale ont été invités à se rassembler dans des groupes de travail, par bassin de vie, afin d'envisager des pistes d'action devant répondre à différents besoins identifiés lors du diagnostic.

Une petite vingtaine d'acteurs ont répondu présents ce jour-là, pour parler des problématiques d'interconnaissance. La séance est animée par la REMS⁸⁸ et une travailleuse sociale, qui se tient à proximité d'un paperboard. Les participants, plus nombreux que prévu, se resserrent autour d'une table garnie de viennoiseries, de thermos de café, de sucre et de gobelets. Chacun dispose d'un carnet de notes, ouvert sur une page vierge et où ils ont inscrit la date et l'objet de la réunion. Après un petit rappel du contexte, et l'habituel tour de table où chacun présente son nom et sa fonction, une participante évoque alors une idée :

- *Maria : Nous avons à la Communauté de communes, depuis longtemps, l'envie de faire un répertoire solidaire. Mais un répertoire où il y aurait vraiment tout, parce que le social, ça concerne quand même énormément de choses !*

La salle réagit assez positivement à l'idée qui vient d'être proposée.

⁸⁸ Responsable d'Equipe Médico-sociale.

- *Animatrice : D'accord, très bien oui, c'est une bonne idée... alors, peut-être qu'on pourrait essayer d'imaginer comment ce répertoire serait construit ? Qu'est-ce que vous en dites ?*
- *Maria : Ah oui, très volontiers !*
- *Animatrice : Bien alors, qu'est-ce qu'on y mettrait ?*
- *Elue 1 : Ben déjà tout ce qui concerne les services sociaux... les numéros de téléphone et un descriptif...*
- *Animatrice : Bien sûr... (elle note)*
- *Assistante sociale 1 : Il faudrait parler du domaine de la santé.*
- *Animatrice : Oui !*
- *Assistante sociale : Les médecins, les infirmières, etc.*
- *Animatrice : D'accord... (elle note)*
- *Maria : On voulait aussi mettre des choses sur la culture, les loisirs... c'est important...*
- *Elue 2 : Moi je voudrais que l'on parle du SPIP⁸⁹, on n'en parle jamais...*
- *Assistante sociale 2 : Quelqu'un veut encore du café ?*

Ce type de situation est monnaie courante dans la sphère de l'action publique locale, où il est de plus en plus demandé à des travailleurs sociaux d'animer des réunions, de mobiliser des collectifs et de monter des projets. Une démarche qui est à mon sens intéressante, puisqu'elle permet d'inscrire les intervenants sociaux dans des dynamiques de développement social local, dont j'ai évoqué à plusieurs reprises l'absence dans les territoires ruraux. Néanmoins, certains travailleurs sociaux critiquent ce nouveau rôle qui leur est conféré, pouvant générer un éloignement vis-à-vis du public :

89

« Nos délais dépendent de la disponibilité des assistantes sociales, de leur temps passé avec les usagers mais aussi de l'implication que l'on demande de plus en plus sur les groupes de travail. Certaines ont un délai d'un mois, ici en ce moment on est à 15 jours. Pour moi la rencontre avec l'utilisateur reste prioritaire dans mon travail, mais j'ai l'impression qu'on cherche de plus en plus à les pousser à faire autrement. Le fait que l'institution sollicite les travailleurs sociaux, les rende moins disponibles sur le terrain, j'ai comme l'impression que c'est un test pour voir si on ne peut pas, finalement, se passer des travailleurs sociaux »

Entretien avec Marine, Assistante du service social départemental

On comprend au regard de ces extraits que l'implication des travailleurs sociaux dans des projets de développement social local peut induire une moindre présence auprès des usagers, qui peut être pénalisante. Surtout, ce que visait à démontrer le premier extrait, cette implication dans les projets de développement social ne semble pas toujours accompagnée méthodologiquement. Sans nier les compétences des intervenants sociaux en la matière, il me semble important de rappeler, comme le font Michel Callon, Pierre Lascoumes et Yannick Barthe, que les procédures et les règles d'organisation sont essentielles dans ce type de débats et de discussion : « on ne découvre pas la volonté commune par hasard. Il y faut des règles impitoyables. (...) Comme l'on sait que la démocratie est une entreprise jamais achevée et que, par conséquent les procédures doivent être en permanence évaluées et révisées » (Callon et al, 2001 : p. 163). C'est le cas notamment dans les forums hybrides, où des groupes divers, faits d'élus, d'experts ou de citoyens, sont mobilisés pour débattre autour de choix techniques et collectifs. Ces forums nécessitent une importante organisation pour permettre l'expression des différentes paroles, des remises en question ou l'ouverture à d'autres groupes. Les procédures doivent alors permettre de mettre en œuvre une égalité des conditions d'accès aux débats, de la transparence et de la traçabilité à partir de règles claires, qui n'ont rien de spontanés (*Ibid.* : p. 219). Or, les travailleurs sociaux peuvent être confrontés à des injonctions, des objectifs, pour lesquels ils ne se sentent pas toujours armés méthodologiquement. Ce fut le cas par exemple, lorsqu'il leur a été demandé d'impulser la participation des usagers dans leurs actions :

« Il y a différentes commissions au niveau des MDS⁹⁰ : une commission spécifique ASEF⁹¹ avec aides alimentaires, aides garderie, cantine, etc. Il y a aussi la commission RSA avec une équipe

⁹⁰ Maisons départementales des solidarités

⁹¹ Aide sociale à l'enfance et aux familles

pluridisciplinaire territoriale, où les bénéficiaires du RSA doivent être représentés. Mais on a eu du mal à les trouver... au début, on avait fait un tirage au sort et adressé un courrier pour leur proposer de participer à la commission. Mais ça n'a pas du tout fonctionné, on a eu zéro réponse ».

Entretien Responsable d'équipe médico-sociale

Si l'on peut sans doute se féliciter de voir les travailleurs sociaux se mobiliser dans des actions de développement social, comme cela est souvent recommandé dans les écrits présentés dans la revue de littérature, on comprend que cet investissement peut aussi induire une moindre disponibilité pour leurs accompagnements et un inconfort professionnel. Or, des méthodes et des compétences spécifiques existent pour atteindre ce type d'objectifs sans nécessairement devoir y consacrer un temps excessif. C'est ce que j'ai pu apprendre lors de l'expérience conduite avec la 27^e Région entre octobre 2013 et mars 2014, où ces problématiques de cloisonnements organisationnels ont justement été abordées.

Lors de la première semaine de « résidence », nous avons besoin d'identifier géographiquement les différents points d'accès aux services publics présents sur le territoire. Après avoir fait un premier recensement rapide de l'écosystème dans lequel se situaient le RSP et ses habitants, nous sommes allés à la rencontre de différents acteurs, pour compléter cette cartographie par des données plus subjectives. Chacun était alors invité à se positionner au sein de l'écosystème local, et à y placer ses partenaires en les décrivant succinctement. Notre première idée était d'aboutir à une cartographie des ressources du territoire, qui pourrait être utile à ces acteurs disant ne pas suffisamment se connaître, et ne pas utiliser pleinement les ressources du territoire dans leurs pratiques.



Exercice de cartographie avec une médiatrice RSP (photo la 27e Région)

Au terme de la première semaine, différentes visions des ressources du territoire se déployaient à partir de cette méthode. Ces visions étaient certes parcellaires, mais une certaine complémentarité avec ce que j'avais pu observer durant ma première année d'immersion se dessinait déjà. Par ailleurs, les discussions tenues avec ces acteurs du territoire nous ont également permis de constater un écart entre le travail officiel de ces acteurs et leur travail concret, le « travail prescrit » et le « travail réel » diraient des ergonomes. Les secrétaires de mairie des villages par exemple, qui assurent d'abord la rédaction d'actes administratifs (délibérations, arrêtés...), accompagnent le maire dans la préparation du budget ou renseignent les habitants sur différentes démarches liées à la vie de la commune. Mais dans les faits, certaines secrétaires de mairie sont amenées à déborder le cadre de leurs missions, en accompagnant les habitants dans des démarches pour lesquelles elles ne sont pas forcément habilitées (une déclaration d'impôts par exemple), ou en leur apportant un soutien relationnel et psychologique pour les plus fragiles d'entre eux.

Durant notre deuxième semaine de résidence, nous avons cherché à mieux connaître ces aspects cachés que recouvre le travail concret des acteurs du territoire, en formalisant des « anti-fiches de poste » : c'est-à-dire des fiches de poste prenant en compte l'interprétation subjective qu'a l'acteur de son activité, et les tâches concrètes qu'il assume dans la pratique pour répondre aux besoins des habitants, sans que cela ne lui ait été forcément prescrit par sa hiérarchie. C'est ainsi

que, par exemple, nous avons appris que l'animateur du cyberespace avait une vision très sociale de son activité, qu'il qualifie de « soin numérique » :

« Pour moi, les objectifs de l'animation numérique ne sont plus les mêmes. Au début, il fallait aider les personnes qui n'avaient pas d'ordinateur à accéder à internet, à avoir quelques notions, quand le numérique en était à ses débuts. Mais maintenant... tout-le-monde ou presque a un ordinateur... beaucoup de gens savent se débrouiller... les besoins sont plus les mêmes... alors d'accord, il y a toujours des jeunes qui viennent jouer en réseau, des touristes de passage et quelques personnes âgées qui ont besoin d'un coup de main... mais le vrai public n'est pas là, je dirais... »

« On le voit bien, les administrations vont de plus en plus à fond sur le numérique, les gens sont même obligés d'avoir une boîte mail maintenant... sinon pas de droits ! Comment on fait pour ceux qui n'ont toujours pas d'ordinateur ? Ceux qu'en n'ont pas les moyens ? Et ben je pense que c'est ça le rôle d'un cyber-espace maintenant, c'est de soigner ces gens-là qui sont paniqués devant le numérique. Il y en a qui s'affolent rien qu'à l'idée de prendre une souris en main. Alors faut trouver les méthodes pour que l'ordinateur soit à leur service, et les rendre autonomes. C'est ça que j'appelle le « soin numérique ».

Christian, animateur cyber-espace



Entretien avec un acteur local et rédaction de son « anti-fiche de poste » (photo La 27^e Région)

Dans nos échanges, nous nous sommes alors aperçus de la véritable complémentarité, voire la similarité qu'il pouvait y avoir entre mon travail de médiation et celui de Christian : nous étions tous deux amenés, par exemple, à aider les gens à mettre en forme des courriers, à se créer une boîte e-mail ou à naviguer sur un site administratif. Derrière cette similarité de pratiques, je revoyais les avertissements formulés par les élus et d'autres professionnels à mon arrivée sur les « doublons », les « redondances » dans les missions des uns et des autres, qui seraient alors source d'inefficacité, d'illisibilité pour les habitants, voire d'erreur puisque certains intervenaient hors de leur champ officiel de compétences. Ce constat allait se confirmer avec nos entretiens suivants. Nous avons par exemple identifié qu'au sein de la ville de Cluny, il était possible d'être aidé dans la rédaction de CV dans au moins six endroits différents : le service emploi, le Relais Services Publics, le centre d'hébergement d'urgence, le cyber espace, et même... la permanence du Président de la Communauté de Communes !

Mais cette division du travail, peut-être un peu spontanée et approximative, est-elle véritablement un mal en soi ? Lors de cette expérience, où notre objectif était d'identifier le meilleur maillage pour accéder aux services publics, il nous a semblé au contraire que cette bonne volonté des acteurs, les conduisant à rendre un service pour lequel ils ne sont pas mandatés, est plutôt une ressource intéressante. Bien sûr, l'intervention sociale réclame pour de nombreuses démarches une certaine technicité, et des compétences professionnelles dont chacun ne dispose pas toujours. Mais l'idée de nous appuyer sur ce maillage, avec sa diversité d'acteurs potentiellement mobilisables, nous semblait de plus en plus pertinente. Après avoir rencontré plusieurs intervenants et rédigé leurs « anti-fiches » de poste, à la croisée du travail prescrit et du travail réel, il nous fallait organiser la rencontre entre toutes ces pratiques professionnelles.

En écho avec l'isolement des professionnels décrit dans le chapitre 4, le constat de méconnaissance entre les acteurs locaux était partagé depuis longtemps sur le territoire, et chacun avait déjà eu l'occasion de se présenter lors d'un tour de table de réunion. Aussi, il nous fallait organiser différemment cette rencontre entre eux pour qu'elle puisse marquer les esprits et initier une volonté de travailler ensemble. C'est probablement lors de cette expérience que j'ai compris toute l'importance des objets dans l'organisation de la sociabilité. Le travail des designers, comme l'ont analysé Sophie Dubuisson et Antoine Hennion, se situe à l'articulation de l'utilisateur et de l'objet ; à tel point que l'objet devient, pour les designers, un véritable

dispositif de coordination. Selon Dubuisson et Hennion en effet, les designers construisent en même temps des objets un ensemble de « régimes d'existence » et des ajustements préformés entre eux⁹². C'est notamment pour cela que la mission du designer vis-à-vis de l'objet se définit à travers « la globalité d'un système de circulation sociale », sans lequel les ajustements ne pourraient se faire entre un objet et des usagers (Dubuisson, Hennion, 1996 [2013]). En observant les designers préparer nos expérimentations, scénariser les usages et les réactions des intervenants vis-à-vis des prototypes et se soucier de la bonne forme, de la bonne esthétique de ces prototypes, j'ai mesuré toute l'importance stratégique d'un tel travail de conception auxquels nous autres, intervenants sociaux, n'accordons pas tant d'importance. Les résultats des expériences conduites m'ont alors invité à réviser ma posture.

Nous avons réuni durant un après-midi une quarantaine d'acteurs très divers : des assistantes sociales, des élus, des animateurs, des bénévoles associatifs, une responsable d'un relais d'assistantes maternelles, la responsable d'une association intermédiaire, etc. Au lieu d'organiser l'espace par une traditionnelle table en « U », nous avons préféré organiser plusieurs petites tablées autour desquelles se sont répartis les acteurs. Bien entendu, chacun s'est initialement mis sur une table où il connaissait les autres. Mais notre dispositif d'animation allait rapidement bousculer le confort relationnel dans lequel les acteurs s'étaient installés.

Pour permettre une meilleure circulation des échanges, nous avons transformé nos anti-fiches de poste en un jeu de cartes, sur lequel apparaissaient la plupart des intervenants sociaux du territoire, avec leurs noms et prénoms, leurs photos, ainsi que leurs missions officielles et officieuses. Sur la base des règles du jeu du « Times-up », chaque table constituait une équipe où l'un des membres devait faire deviner à ses partenaires, en trente secondes, le plus grand nombre de « célébrités » (ici les acteurs du territoire) piochées au hasard dans le jeu de cartes. Pour ce faire, il fallait notamment s'appuyer sur le descriptif des missions présenté dans la carte tirée. Une fois le temps écoulé et les rôles inversés, les tables étaient à nouveau mélangées pour une nouvelle partie et ainsi de suite, jusqu'à ce que la majorité des personnes aient pu se rencontrer autour de ce « jeu sérieux »⁹³.

⁹² Par exemple entre le marchand et le technique, le fonctionnel et l'esthétique, etc.

⁹³ Les jeux sérieux, plus connus sous le nom de *serious game*, prennent le plus souvent la forme d'un logiciel alliant des intentions sérieuses (communication d'informations, apprentissage, etc.) avec des ressorts ludiques mais dont le but n'est pas uniquement de divertir. https://fr.wikipedia.org/wiki/Jeu_s%C3%A9rieux



Les intervenants sociaux testent le « time's up territorial », un jeu sérieux pour renforcer leur interconnaissance et leur coopération (photos la 27^e Région)



Exemples de cartes issues du jeu prototypé (conception la 27^e Région)

Les enseignements de ce type d'expérience sont à mon sens très intéressants. Une telle animation montre qu'il est tout à fait possible de réunir une quarantaine d'acteurs, sur un temps d'environ deux heures, pour leur permettre de parler de leurs pratiques respectives, de partager les représentations qu'ils ont des activités des autres, et plus simplement de se rencontrer physiquement pour s'identifier et mettre en discussion les modalités de leur travail en commun. Si l'ambiance était effectivement ludique durant le jeu, je retiens surtout qu'au fur et à mesure des parties, les noms et missions des uns et des autres étaient retenus, et de mieux en mieux décrits. Suite au jeu, durant le temps d'échanges que nous avons organisé, les différents acteurs se sont accordés pour dire qu'une telle expérience était assurément à renouveler :

« Cela fait maintenant dix ans que je travaille sur ce territoire, et je crois que c'est la première fois en dix ans que j'ai pu participer à un moment comme celui-là, où l'on se retrouve pour savoir qui fait quoi »

Jeanne, animatrice au Centre social

J'ai surtout pu observer que ce type de rencontre peut favoriser les prises de contact et les coopérations autour d'une situation, ou d'un problème quelconque. Sur le territoire clunisois,

nous avons fait le choix de maintenir des animations comme celle-ci une fois par an, autour de différentes thématiques. En avril 2015 par exemple, nous avons réuni une cinquantaine d'acteurs pour mener une « concertation solidarité » autour d'un nouveau jeu, inventé par quelques acteurs du territoire : « le *Social Pursuit* ». Ici, ce sont leurs connaissances de l'organisation de l'intervention sociale territoriale et des dispositifs sociaux que les acteurs ont mises à l'épreuve : « Quelle est la date de distribution des Restos du cœur » ? « Que veut dire RSA » ? « Quelles sont les différences entre le CCAS et le centre social » ? « Où peut-on se former à l'informatique » ? etc. En mai 2016, nous avons cette fois-ci voulu ouvrir à tous les portes des différents lieux de la solidarité locale, selon les règles d'un « rallye photo »⁹⁴. La plupart des acteurs en effet n'avaient jamais eu l'occasion de visiter les lieux d'activité de leurs partenaires : centre d'hébergement d'urgence, centre social, maison des services, lieux de distribution alimentaire, ou d'aide sociale.... Une assistante sociale nous a même confié ce jour-là n'avoir jamais vu le centre d'hébergement d'urgence, situé pourtant à quelques dizaines de mètres de son bureau, en vingt ans d'exercice. Pourtant, chacun s'accorde à dire dans ces moments-là que la connaissance intime du territoire et de ses acteurs est indispensable pour conduire une « bonne » intervention sociale. Mais aucun ne semblait jusque-là prêt à prendre l'initiative d'une telle animation, et encore moins sous cette forme, conviviale et ludique, qui se prête pourtant particulièrement bien au développement de l'interconnaissance.

⁹⁴

Dans ce rallye photo, différentes équipes devaient reconnaître un lieu de solidarité à partir d'une photographie, puis s'y rendre physiquement. Une fois sur place, ils devaient réaliser une petite épreuve (trouver une offre d'emploi sur le site de Pôle emploi, reconstituer un puzzle et reconnaître le fondateur du Secours Catholique, recenser l'ensemble des services dans le labyrinthe du centre social, etc.) pour obtenir la photo du lieu suivant, etc.



Des intervenants sociaux testent le « social *pursuit* » (conception et photos Boris Chevrot)

A la suite de ces animations, un temps est toujours consacré à la mise en réflexivité de cette organisation territoriale et à son évolution. A titre personnel, ce type d'expérience a fait évoluer mes relations aux autres acteurs du territoire, et m'a surtout permis d'identifier les attentes que chacun avait de mieux se connaître et de travailler ensemble. *A contrario*, lorsqu'on travaille seul, comme j'ai pu le faire durant deux ans, on appréhende véritablement ce rapport à ceux qui ont une activité similaire à la nôtre. On se demande comment la proposition de coopération va être accueillie ; on doute de ses propres capacités, on craint de mettre au jour ses lacunes... autant de choses qui se désamorcent progressivement lorsque la sociabilité se développe entre les acteurs.

Néanmoins, l'interconnaissance ne fait pas tout et ne se constitue pas uniquement par ce type d'animations. C'est pourquoi il ne me semble pas utile de les reproduire trop souvent. Elles doivent garder un côté exceptionnel, mobilisateur, pour qu'ensuite tout le potentiel identifié puisse être mis à profit lors d'autres rencontres.

Ce fut d'ailleurs l'un des constats qui m'a le plus frappé durant ma recherche : comment se fait-il que tout le potentiel que l'on retrouve dans les profils des acteurs locaux et dans leurs compétences ne soit pas mieux mis à profit ? Ce problème fut abordé lors d'une autre expérience menée avec la 27^e région sur ce réseau, jamais véritablement connecté de ceux qui, spontanément, discrètement ou brusquement, ponctuellement ou régulièrement, contribuent à l'amélioration du climat social au niveau local. Ce sont ces intervenants sociaux de l'ombre que nous avons nommés « médiateurs ordinaires » dans le cadre de nos réflexions et dont les relations avec les intervenants sociaux méritent, elles aussi, d'être interrogées.

7.2 [Expérience « Tous un peu relais du service public »], ou comment déployer le réseau des médiateurs ordinaires

L'expérience précédente a permis d'interroger l'une des différentes ruptures observées dans le réseau de l'intervention sociale locale, et évoquées dans le chapitre 5. Dans la même perspective, il semblait intéressant d'interroger la rupture observée au sein du même réseau entre les intervenants sociaux et les « profanes du social », notamment les habitants qui peuvent fréquenter ou non les services d'intervention sociale.

Nous avons vu dans la revue de littérature que, contrairement aux idées reçues, la solidarité dans les villages n'est pas toujours aussi forte que l'on pourrait l'imaginer. Certaines situations de pauvreté ne sont justement pas visibles, du fait de la proximité que les habitants peuvent entretenir entre eux dans des petits villages comme ceux du Clunisois, qui ne disposent en moyenne que de 200 habitants. J'ai pu en effet observer sur le terrain l'existence de ce type de repli, pouvant s'exercer aussi bien vis-à-vis de la famille que du voisinage :

M. Charvin a souhaité me rencontrer pour parler de ses problèmes budgétaires. Il s'inquiète particulièrement de ses frais de dentiste et de chauffage pour l'hiver. Il m'indique que sa tronçonneuse est « sur la fin » et qu'il n'a pas assez d'argent pour payer l'essence nécessaire pour couper son bois, ainsi celui de son père nourricier⁹⁵. J'essaye de positiver, de le rassurer sur les aides qui existent et l'invite à négocier avec son père nourricier pour le bois, étant donné qu'il lui rend aussi service en lui assurant la coupe. Mais sa réponse fut immédiatement négative :

- M. Charvin : « c'est un sale caractère, il m'a élevé à la dure vous savez. Si je lui demande trop de choses, il m'a dit qu'il partirait à l'hôpital et qu'on le rêverait plus. Vous savez sa retraite n'est pas bien élevée ».

Je tente alors de voir s'il ne peut pas trouver un arrangement avec des personnes de son village, mais le résultat ne fut pas meilleur :

- M. Charvin : « les voisins à la campagne il faut jamais leur demander un service, sinon après il faut le rendre trois fois ».

Journal de terrain, 9 octobre 2013

Comme l'indique Jean-Didier Urbain, le passage entre proximité et promiscuité peut être rapide en milieu rural, au point que certaines personnes ont fui pour les campagnes pour ne plus y subir certaines formes de surveillance (Urbain, 2002). Pourtant, nous avons également vu dans le chapitre 5, que même les personnes les plus isolées disposent encore de certains liens, « d'attachements » qui font encore sens dans leur vie, et sur lesquels je fais l'hypothèse que l'intervention sociale locale a tout intérêt à s'appuyer pour appréhender certaines situations de vulnérabilité et notamment d'isolement. Comme le rappellent Alexandre Pagès et Kenjiro Muramatsu, les supports relationnels des plus pauvres peuvent être, avec leurs savoir faire, de

⁹⁵ M. Charvin, enfant de la DASS, a grandi dans une famille d'accueil.

véritables ressources pour ne pas tomber dans l'exclusion (Pagès, Muramatsu, 2016 : p. 21). Comment un service public local de médiation, tel que le RSP, peut-il s'appuyer sur ces ressources ?

Dans la notion de « *service public* », il y a l'idée de *service*. Ce sont des établissements, des agents, des dispositifs qui, financés par les citoyens, doivent légitimement leur être retournés pour répondre à leurs besoins. Mais il y a également le « *public* ». Le public, c'est le destinataire des services que nous venons d'évoquer, mais ce sont aussi des personnes qui ne sont en rien agents de l'administration, qui ne disposent d'aucun label et qui pourtant font aussi le service public : par l'usage qu'ils en font, les représentations qu'ils en ont, les discours qu'ils tiennent à son égard... et même le travail public informel qu'ils peuvent produire à l'occasion. Durant mes premiers mois de pratique professionnelle, j'ai pensé que le RSP représentait le premier niveau d'entrée vers les services publics. Pourtant, j'ai progressivement vu que mon rôle de médiation était partagé par quantité de personnes, qui se faisaient ambassadeurs du service public auprès de leurs familles, de leur voisin ou d'une connaissance chez laquelle ils avaient identifié une forme de vulnérabilité. Sans qu'aucun mandat ne leur soit attribué, ces « médiateurs ordinaires » permettent aux personnes les plus isolées de se rattacher aux droits qui leur sont destinés. Ils se renseignent, sensibilisent des professionnels, mobilisent des bonnes volontés, accompagnent des démarches... Ils peuvent être bénévoles associatifs ou élus locaux, patrons de bistrot ou facteurs... on retrouve aussi beaucoup de médiateurs ordinaires parmi les usagers des services.

Pourtant, les obligations de confidentialité et d'individualisation de l'intervention sociale ne favorisent pas toujours la mobilisation de ce formidable réseau de proximité autour des situations d'isolement. J'ai pu, en effet, observer régulièrement des ruptures entre les professionnels de l'intervention sociale (travailleurs sociaux, accompagnateurs socio-professionnels, éducateurs spécialisés) et ceux qui semblent souvent considérés comme des profanes, à l'image des élus, des bénévoles ou des usagers des services sociaux. Si l'on peut comprendre que ce partage des rôles peut avoir un sens, par respect de la confidentialité devant entourer les interventions sociales, ou encore parce que les démarches sociales sont parfois très techniques et qu'une erreur peut être lourde de conséquence, cette rupture doit-elle être aussi nette qu'elle le semble aujourd'hui ? Comme le rappellent Michel Callon, Pierre Lascoumes et Yannick Barthe, « Il n'y a pas plus obstiné, plus attentif, plus précautionneux, plus rigoureux qu'un groupe de non-spécialistes qui veulent savoir pourquoi ils endurent des malheurs insupportables » (Callon et al, 2001 : p. 117). Des auteures comme Madeleine Akrich et Volonta Rabeharisoa ont par

exemple montré, à partir de l'exemple des associations de patients, que les profanes pouvaient aussi disposer d'une certaine forme d'expertise, notamment basée sur leurs expériences de la maladie, mais aussi d'analyses dans lesquelles ils peuvent s'investir avec un haut niveau de réflexivité (Akrich, Rabeharisoa, 2012). Dans le champ de l'intervention sociale, il est aussi possible d'observer ce type de compétences chez des profanes, qui peuvent par ailleurs les mettre au service d'autres personnes en situation de vulnérabilité. Dans son livre co-écrit avec Pascale Pichon, Thierry Torche raconte comment il était devenu dans la rue une sorte de SDF-écrivain public, et qu'il rédigeait des courriers pour d'autres SDF qui avaient, par exemple, des ennuis avec la justice (Pichon, Torche, 2011).

Dans le Clunisois, ce type de comportement où des personnes vulnérables en soutiennent d'autres s'observe particulièrement au sein de la communauté portugaise. En six ans, j'ai régulièrement observé comment de nouveaux arrivants, accompagnés à leurs débuts par d'anciens immigrants, pouvaient ensuite en accompagner d'autres dans leurs démarches :

Une petite dame trapue, au teint mat et aux cheveux noirs frisés entre dans mon bureau. Elle fond en larmes après quelques minutes d'échange. Je ne comprends pas un mot de ce qu'elle essaye de me décrire. Elle ne s'exprime qu'en portugais, mis à part lorsqu'elle évoque une « madame ». Je comprends progressivement que cela se passe mal à son travail, qu'elle est traitée comme une « esclave », qu'on lui délègue tout le sale boulot (poubelles, ronces). Elle me montre ses bras, pleins de griffures et de bleus. Je crois comprendre qu'elle me sollicite pour l'aider à démissionner. Je lui propose tout de même de revenir avec une traductrice, son témoignage et sa situation me semblant particulièrement préoccupants. Elle m'évoque Linda, une dame que j'avais déjà rencontrée en période de déclaration d'impôts, pour l'aider à calculer les frais kilométriques de son fils et de son mari. J'écris un message à son attention sur un post-it, avec plusieurs propositions de rendez-vous. Mme Sanchez quitte le bureau en me faisant comprendre qu'elle reviendra dans quelques minutes. Je compris à son retour qu'elle avait porté directement le post-it auprès de Linda, qui travaille dans une pâtisserie située à quelques dizaines de mètres du Relais Services Publics. A son retour, nous avons pu confirmer une date d'entretien pour poursuivre la discussion en présence de Linda qui assurera la traduction de nos échanges.

Journal de terrain, 08.04.2014

Cette situation illustre bien, à mon sens, l'importance que peuvent avoir des citoyens ordinaires au cours d'une intervention sociale. Le besoin de traduction d'une langue à une autre n'est qu'un exemple de nombreux autres types de traductions, qui sont aussi des médiations, assurées par des personnes comme Linda qui peuvent se mobiliser pour une personne comme Mme Sanchez, mais aussi dans des démarches pour ses proches. Ainsi, il m'est régulièrement arrivé de traiter de certaines situations de manière indirecte, par l'intermédiaire de personnes qui se sont mobilisées pour faire évoluer des situations de vulnérabilité.

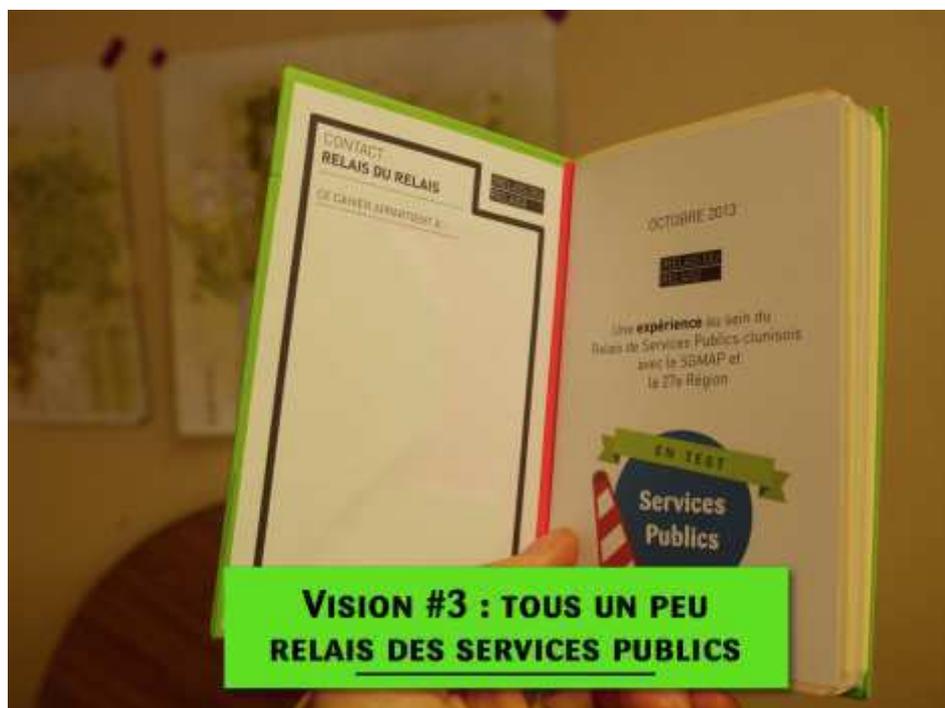
L'expérience me montra aussi qu'une bonne part du travail de mise en lien entre le public, notamment le plus isolé, et ce maillon de proximité qu'est le Relais Services Publics, est assuré non pas seulement par des agents publics mais par des citoyens, par le fameux « bouche-à-oreille » dont on sait qu'il peut être efficace, mais jamais vraiment comment s'appuyer dessus. Paradoxalement, la fréquentation du service de médiation semble donc aussi relever d'un travail de médiation préalable, assumé par des « médiateurs ordinaires » qui effectuent, dans leur environnement proche, ces opérations de traduction et d'orientation habituellement reconnues à l'agent RSP. Y aurait-il, finalement, un « premier niveau » que nous aurions trop vite franchi dans nos analyses, en faisant du Relais Services Publics le premier maillon d'une chaîne de médiation à laquelle beaucoup ne se raccrocheraient pas sans l'accompagnement d'un parent, d'un voisin, d'un bénévole associatif... ? Ces proches facilitent souvent l'accès aux services publics par une aide qui peut prendre la forme d'un conseil, d'une traduction, ou encore d'un simple soutien moral... Ce sont aussi des personnes, publiques à leur manière, qui peuvent parfois jouer un rôle de médiation essentiel dans la situation d'une personne isolée. Nous avons voulu, lors de la Résidence conduite avec la 27^e Région, voir comment pourrait s'organiser et se renforcer ce réseau de « médiateurs ordinaires » restant la plupart du temps très informel.

Un réseau, dit Bruno Latour, est « une chaîne d'action où chaque participant est traité à tous égards comme un médiateur », où « tous les acteurs dont quelque chose » (Latour, 2006 : pp. 187-188). Décrire un réseau, c'est alors saisir la « quantité d'énergie, de mouvement et de spécificités » qui peuvent être à l'œuvre dans une expérience (*Ibid.* : p. 191). Ces énergies, ces mouvements, ne sont pas le seul fait des intervenants sociaux dans le traitement des situations de vulnérabilité sociale, mais encore faut-il appliquer une certaine symétrie dans l'appréciation que l'on peut avoir des différents acteurs concernés. Cette symétrie peut alors permettre de voir toutes les continuités qu'il peut y avoir entre ces acteurs, leurs compétences, leurs points de vue, et y trouver des équilibres, des accords, malgré la pluralité qui persistera toujours au sein d'un réseau (Nachi, 2009). L'enjeu de l'expérimentation suivante était donc de rendre visible

ce rôle implicite des médiateurs ordinaires et de réfléchir à la façon dont ils pourraient prendre mieux part au réseau de l'intervention sociale locale.

Durant la première semaine de résidence, nous avons réuni une dizaine d'usagers du Relais Services Publics autour d'un apéritif offert par l'équipe de résidents. Ces usagers avaient été sélectionnés par mes soins parce qu'ils s'étaient, à plusieurs reprises, mobilisés pour me faire rencontrer des personnes de leur entourage en situation de vulnérabilité, ou demander de les aider à accompagner ces situations à distance. La discussion s'engage avec eux sur ce que nous leur décrivons comme des compétences intéressantes pour des professionnels de l'intervention sociale, à leur grande surprise. Pour eux, ces petits gestes de solidarité sont « normaux », vont d'eux-mêmes, et se font d'ailleurs non sans un certain plaisir.

Nous leur exposons ensuite les principes de la petite expérimentation à laquelle nous souhaitons les faire participer, *via* le « kit du médiateur ordinaire », prototypé par l'équipe de résidents. Ce kit prenait la forme d'un petit cahier, destiné à aider les personnes dans leurs médiations spontanées, dans lesquelles ils pouvaient trouver des numéros importants, des informations sur des droits ou des services sociaux essentiels, etc. Notre idée était alors de proposer un équipement de base à nos médiateurs ordinaires, afin de les outiller dans ce qu'ils faisaient jusqu'à présent de manière informelle et spontanée.



Le kit du "médiateur ordinaire", pour étayer les médiations informelles des habitants (photo 27^e Région)



Apéritif convivial avec des usagers-médiateurs (image vidéo, la 27^e Région)

La deuxième semaine de résidence fut l'occasion de revenir sur ce premier test et ses résultats. Les différentes remarques portées par nos médiateurs citoyens nous amenaient à relativiser la pertinence de l'outil proposé, mais confortait notre intuition sur le besoin d'équipement de ces personnes. Tantôt « *inadapté à notre environnement personnel* », tantôt « *encore trop rigide* » ou « *pas assez pratique* », l'idée restait selon eux à creuser et à approfondir. Néanmoins, nous avons pu observer que cette reconnaissance du rôle de médiation dont étaient porteurs ces usagers n'était quant à elle pas dépourvue d'effets. Si le kit n'avait assurément pas servi, ou

alors de façon détournée⁹⁶, il a permis cependant d'enrôler nos médiateurs ordinaires dans l'intervention sociale locale que nous étions en train d'imaginer. L'enrôlement, nous dit Michel Callon, est ce « mécanisme par lequel un rôle est défini et attribué à un acteur qui l'accepte » (Callon, 1986). Il fait suite dans le processus de traduction à la problématisation, où des acteurs sont rassemblés autour d'un problème formulé, et à l'intéressement, où des alliances se fixent autour du dit problème. Dans ce processus, l'enrôlement précède également la mobilisation, où est notamment vérifié le niveau de représentativité des porte-paroles et leur capacité à établir un réseau de liens contraignants. Si notre ambition n'était pas de parvenir en quelques semaines à ce niveau d'intégration des médiateurs ordinaires dans le réseau de l'intervention sociale locale, l'idée de voir comment ce type d'enrôlement pouvait s'opérer avec d'autres acteurs que les usagers des services, nous semblait intéressante à travailler. Telle était donc notre intention, dans la suite de l'expérimentation, en élargissant notre cercle à d'autres acteurs « non publics » mais qui assument eux aussi ce rôle de relais de l'administration dans leur vie quotidienne.

Un mardi soir, nous avons pu rencontrer les représentants de trois associations locales : le Secours Catholique, les Restos du Cœur et la Croix Rouge. C'est lors d'un nouvel apéritif convivial que nous avons pu échanger avec ces six bénévoles autour de leurs missions et du partage du travail ayant cours avec les autres acteurs de l'intervention sociale locale. Rapidement, le clivage entre les professionnels et les profanes est à nouveau mis en avant :

« ...De toute façon c'est bien simple, à partir du moment où on me pose une question de paperasse, je renvoie vers l'assistante sociale parce que c'est incompréhensible, on risque de se tromper et d'aggraver la situation alors non... je n'y touche surtout pas »

Président Secours Catholique

Les bénévoles se disent unanimement tournés vers une solidarité plutôt d'ordre pratique, qu'elle concerne la distribution de repas, de mobilier, de vêtement, ou encore la délivrance de certains services comme le transport :

« Il nous arrive souvent de les transporter pour aller à Mâcon, à l'hôpital ou à la cité administrative par exemple, quand il faut régler un problème important ».

⁹⁶ L'une des personnes nous a indiqué qu'elle n'utiliserait que les pages blanches du livret, pour s'en servir comme d'un carnet de correspondance entre une personne isolée et le médiateur, où elle pourrait y noter les questions et les réponses des uns et des autres.

Situés en première ligne, « au front du social » dirait Jacques Ion, les bénévoles associatifs ne doivent compter que sur leurs propres ressources pour traiter les situations compliquées qui leur sont exposées. Ces bénévoles peuvent avoir des contacts à la fois multiples et rapprochés avec les habitants vulnérables. Les bénévoles des Restaurants du cœur ou du Secours catholique par exemple, voient quantité de personnes toutes les semaines, là où le rythme de rencontre des travailleurs sociaux est le plus souvent mensuel. Par ailleurs, le temps passé avec les personnes accompagnées peut parfois être relativement long, comme lorsqu'il s'agit d'aider une personne à déménager ou lors d'un transport vers un rendez-vous médical, où les bénévoles peuvent échanger sur des aspects très intimes d'une situation le temps du transport ou dans la salle d'attente. Pourtant, comme nous l'avons vu dans le chapitre précédent, les relations avec les travailleurs sociaux restent relativement limitées et les contacts peu nombreux.

Poursuivant notre hypothèse selon laquelle le potentiel de médiation des bénévoles associatifs pourrait être lui aussi mieux exploité s'il était outillé, une série d'objets prototypés leur est présentée au cours de la discussion. De « la clé USB des administrations » à « la roue des questions », en passant par les « fiches pratiques », c'est paradoxalement l'objet que nous avons conçu en première semaine pour les usagers du RSP qui semble avoir retenu le plus leur attention ; celui qui, en tout cas, leur semblait le plus saisissable en l'état :

« Moi je trouve qu'un petit guide pratique comme celui-là ça peut être très utile... alors, il faut pas qu'il soit trop lourd non plus mais comme ça, en le feuilletant on peut avoir des idées et faire le lien entre des situations qu'on connaît et des droits qu'on ne connaissait même pas... moi par exemple j'ai une petite jeune qui voulait passer le BAFA, mais je savais même pas qu'il y avait des aides comme c'est indiqué dans votre carnet ».



Différents prototypes, destinés à étayer l'action des bénévoles associatifs (Photo la 27e Région)



Entretien collectif avec des bénévoles (photo la 27e Région)

Les limites exprimées sur notre test de première semaine et le potentiel souligné par nos nouveaux médiateurs ordinaires nous invitèrent alors à approfondir ces questions d'enrôlement et d'outillage des citoyens dans leurs opérations de médiation.

L'outillage des médiateurs ordinaires varie assurément selon les usages qui peuvent potentiellement en être faits. S'il suffisait peut-être, dans le cadre de l'expérimentation, de reconnaître et d'activer une fonction de médiation chez les usagers-médiateurs, les bénévoles associatifs, dont ce rôle est mieux connu, semblaient plutôt quant à eux pouvoir mieux s'investir sur un plan technique, moyennant un accompagnement des professionnels dans ce rôle, voire une réelle formation. En effet, il pourrait être intéressant d'imaginer une coopération entre les professionnels disposant des savoirs techniques, et les bénévoles qui côtoient régulièrement les publics, pour que le potentiel de ces multiples contacts puisse être au mieux exploité et l'accessibilité des droits et des services renforcées. Nous pourrions même imaginer que cette montée en compétence puisse être assurée par les professionnels du territoire, en circuits courts, ce qui contribuerait également à développer l'interconnaissance et la coopération entre ces deux types d'intervenants sociaux. De ces temps d'apprentissage, pourraient également naître des procédures et des outils qui permettraient à l'intervention sociale locale de gagner en efficacité.

Au-delà des usagers et des bénévoles, il nous semblait que cette médiation ordinaire peut être aussi exercée par des acteurs *a priori* détachés de l'intervention sociale. Il peut s'agir de professionnels pouvant eux aussi travailler avec des publics vulnérables, comme les professionnels de santé, mais aussi d'acteurs de la vie locale étant au contact de ces publics : aides à domicile, commerçants, facteurs... Pour éprouver cette hypothèse, un second élargissement du cercle des médiateurs ordinaires a pu être testé le mercredi après-midi lors d'une visite dans Cluny où nous voulions explorer le potentiel de certains lieux en termes de médiation. Des lieux qui, comme le bistrot ou le cabinet du médecin, ont la particularité de recevoir les confidences de personnes, plus ou moins vulnérables, et de leur procurer une écoute ou des conseils pour faire face à leurs situations.

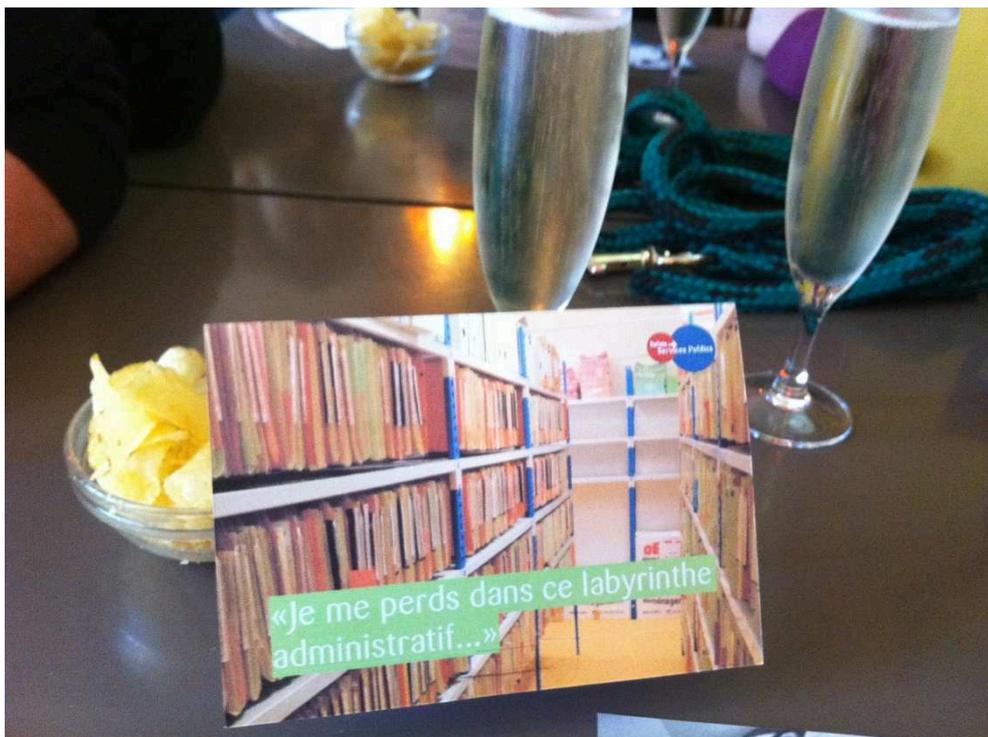
Pour tester ce nouvel élargissement, quatre binômes furent constitués pour visiter tour à tour les cafés, les commerces, les pharmacies, la gendarmerie, la mairie et la maison de santé de la petite ville de Cluny. Munis d'un jeu de cartes structurant les échanges autour de questions/réponses relatives à différentes problématiques et à leurs solutions, nos apprentis-enquêteurs testèrent l'implication possible de la serveuse, du pharmacien ou du gendarme face aux divers problèmes sociaux et « administratifs » que pouvaient leur poser leurs publics.



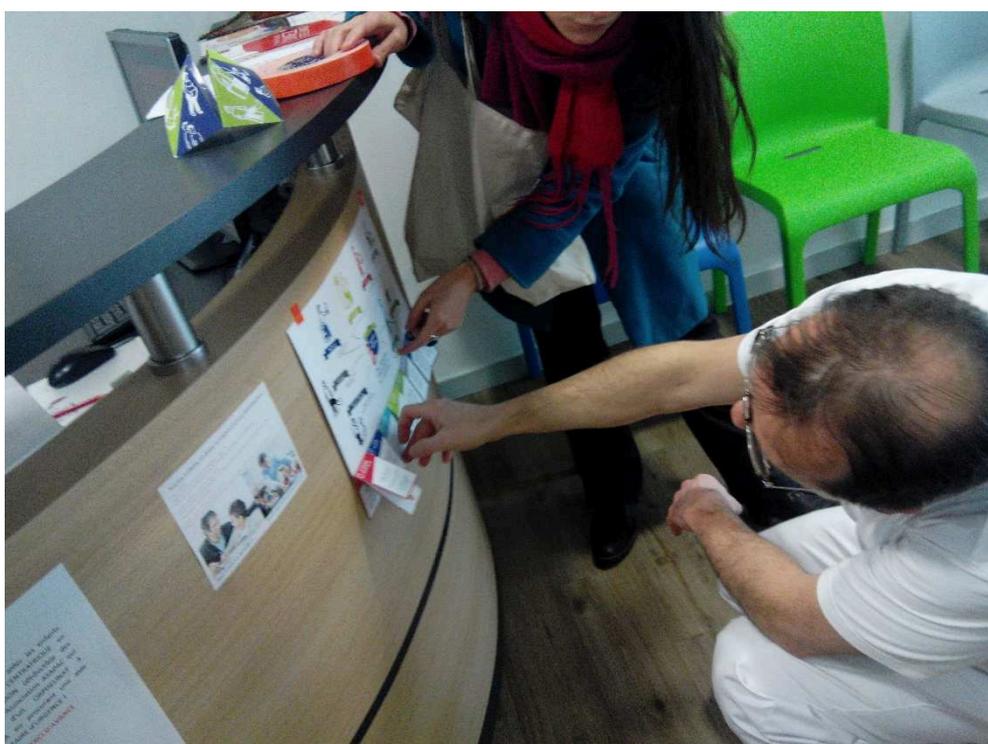
Une grille d'entretien sous forme de jeu de cartes, pour rencontrer des acteurs « presque publics »

Les rencontres avec ces acteurs « presque publics » nous amenaient au même constat que nous avons fait avec les bénévoles : « les problèmes administratifs sont trop techniques et comportent trop d'enjeux pour que nous puissions nous y investir, mais nous sommes prêts à orienter vers le bon interlocuteur ». Ces acteurs, qui ne disposent pas de la même proximité que les usagers ou de la vocation sociale des bénévoles, sont pourtant témoins de situation de vulnérabilité et parfois sollicités pour une aide, sans connaître aucunement l'organisation de l'intervention sociale locale. Si le niveau d'engagement de ces potentiels médiateurs ne peut assurément être le même que celui des deux premiers types, tous ont témoigné de leur volonté d'informer et d'orienter le public concerné si nous parvenions à mieux les outiller.

La troisième semaine de résidence nous a permis d'interroger comment ces différents acteurs peuvent être intégrés à ce réseau de médiation qui gagnerait à être le plus ouvert et le plus divers possible, tout en désamorçant les craintes que peut susciter une administration dont les règles semblent abstraites et les effets insaisissables. Pour ne pas limiter cette inclusion au dépôt d'une affiche ou d'une plaquette dans ces lieux-clés, un travail de repérage des acteurs « presque publics » les plus ouverts à ce travail de médiation a été conduit, et nous avons affiné certains prototypes d'outils de médiation (cf. ci-dessous) en les testant auprès d'utilisateurs que nous avons identifiés. Des objets plus ergonomiques ont alors été inventés par l'équipe pour que les citoyens puissent, en amont de tout travail de médiation professionnelle, se poser les questions-clés qui les mèneront vers les maillons de proximité.



La Carte postale du RSP, un objet de médiation testée dans un Bistrot (photo la 27^e Région)



"mes démarches en 3 questions" : test auprès d'un professionnel de santé (photo la 27^e Région)



Le jeu de cartes des services publics, test auprès d'un usager (photo la 27^e Région)



La cocotte des administrations, un objet de médiation interservices – test dans une salle d'attente (Photo la 27^e Région)

Ces expériences laissent entrevoir comment la sociabilité ordinaire peut être une véritable source d'accès aux droits et aux services, et une voie aujourd'hui trop peu mobilisée dans l'intervention sociale locale. Trop souvent à mon sens, les intervenants sociaux s'imposent une séparation avec l'entourage des publics qu'ils accompagnent, perdant ainsi tout un potentiel de médiation pouvant renforcer leurs interventions. Comme le rappelle Jacques Godbout, les sujets

humains se constituent en tant que personnes « c'est-à-dire non pas comme des sommes plus ou moins hétérogènes de rôles ou de fonctions particulières, mais comme des unités autonomes dotées d'un minimum de cohérence propre » au sein d'une socialité primaire « dans la famille, dans les relations de voisinage, de camaraderie, d'amitié, se nouent justement des relations de personne à personne (Godbout, 1992 [2000] : p. 25). Passer à côté de cette sphère de la socialité primaire dans le cadre d'une intervention sociale, et ainsi se limiter aux rôles que peuvent conférer à un individu les sphères de la socialité secondaire tels que le marché ou l'Etat, ce peut donc être passer à côté de ce qui fait sens pour ces personnes. Dans le même ordre d'idées, on peut rejoindre Jacques Donzelot lorsqu'il souligne l'importance d'articuler les liens faibles et les liens forts qui tissent la vie des individus, leur communauté d'appartenance étant « indispensable, pour soutenir la démarche de celui qui veut saisir sa chance, telle qu'elle apparaît à travers les liens faibles, et qu'elle nécessite une aide pour sa réalisation. Car la force des liens faibles repose in fine... sur celle des liens forts » (Donzelot, 2007 [2011] : p.101).

Bien entendu, il faut parvenir à trouver un bon équilibre entre le respect de la vie privée des personnes dont nous nous occupons, et nos obligations de confidentialité. Si la plupart des proches avec qui j'ai pu travailler cherchaient surtout à jouer un rôle de lanceur d'alerte ou d'aidant, j'ai aussi observé comment d'autres pouvaient chercher à m'utiliser, par exemple pour obtenir des informations sur un membre de leur famille ou une connaissance avec laquelle il y avait vraisemblablement un litige.

Pour autant, de larges pistes restent en la matière à explorer, pour se connecter aux attachements des plus isolés. Pour cela néanmoins, un certain changement de posture reste à opérer, tant du point de vue des administrations que des acteurs locaux pour traiter avec symétrie les médiateurs ordinaires.

7.3 [Expérience « InCluniso »] : l'utilité sociale pour tous, une autre voie de l'activation ?

Comme nous avons pu le voir à de multiples reprises, notamment dans le cadre de la revue de littérature, le principe « d'activation » est au cœur de bon nombre des transformations de l'intervention sociale contemporaine. Ce principe suppose qu'il existe à ce jour des actifs, dont le travail permet notamment de produire la richesse nécessaire à la vie des différents citoyens d'un pays, et des inactifs qui, pour différentes raisons, ne peuvent contribuer à cette production

de richesse. Il peut s'agir de personnes qui ne peuvent plus travailler en raison de leur âge ou de leur santé, ou encore de personnes écartées du marché de l'emploi parce qu'elles ne répondraient pas aux attentes requises en termes de compétences techniques, de savoirs être, ou encore parce qu'elles ne souhaiteraient pas travailler. Ces personnes doivent néanmoins disposer de ressources pour pouvoir subvenir à leurs besoins, et ces ressources proviennent souvent de la solidarité nationale, ou des cotisations sociales, alimentées par les personnes dites actives, ou disposant de suffisamment de revenus pour payer des impôts. Dans *les Métamorphoses de la question sociale*, Robert Castel rappelle que l'histoire de l'assistance a toujours été traversée par une distinction fondamentale entre le pauvre méritant, digne de la charité notamment parce que son impuissance et sa souffrance est suffisamment visible, du pauvre indigne qui bénéficie de la solidarité malgré sa validité au travail (Castel, 1995 : pp. 101-107). Cette recherche de distinction, que Castel nomme l'handicapologie (*Ibid.* : p. 29), se retrouve aujourd'hui encore dans les discours politiques qui peuvent décrier l'assistanat, mais aussi dans ceux de certains professionnels que j'ai pu rencontrer sur le terrain :

Mon téléphone sonne, je reconnais le numéro du CCAS. Il s'agit de Sophie. Elle souhaitait me joindre au sujet de Diane, à propos de laquelle nous avons échanger à plusieurs reprises :

- *Sophie : « Ecoute je vais la sortir du PLIE parce que de toute façon, elle ne recherche pas de travail. De toute façon, c'est comme d'habitude avec le public ASS, c'est une catastrophe. C'est comme le RSA, les gens savent qu'on ne leur retirera jamais, pourquoi ils iraient au boulot ? Donc elle ne veut pas travailler, mais elle ne veut pas non plus faire de démarches pour se faire reconnaître TH⁹⁷. Et je voulais aussi t'avertir, parce qu'elle est franchement manipulatrice, voire dangereuse. Elle serait bien capable de te rayer ta bagnole ».*

Journal de terrain, 27 septembre 2013

Cette nécessité d'affirmer sa volonté de travailler ou de faire reconnaître son incapacité à pouvoir le faire est effectivement structurante dans le champ de l'intervention sociale. A tel point que l'handicapologie se retrouve tout autant dans les discours des intervenants sociaux que des personnes en situation de vulnérabilité, dont beaucoup cherchent à se distinguer des

⁹⁷ Travailleur handicapé

« assistés » en affirmant leur volonté de travailler, et leur réticence à solliciter des aides sociales :

En permanence aux Restos du cœur, au bureau des inscriptions, une dame fond en larmes après s'être vu refuser la possibilité de s'inscrire :

« J'en peux plus, financièrement c'est plus possible vous savez... je pensais vraiment pas avoir besoin de venir ici mais là... je suis obligée de payer mes factures avant de remplir le frigo sinon c'est pire.... C'est plus possible...

- *Bénévole 1 : Je comprends Madame, je comprends vraiment votre situation... mais malheureusement nous devons suivre le barème et vous êtes au-dessus... Nous ne pouvons que vous proposer un colis de dépannage, allez voir l'assistante sociale elle pourra peut-être vous aider ?*

Suite au départ de la personne

- *Bénévole 1 : Ça me rend malade qu'on puisse pas aider des gens comme ça, tu vois.*
- *Bénévole 2 : Moi aussi, c'est un des problèmes qu'on a Geneviève... les gens honnêtes qui payent leurs factures et qui ne font pas leurs courses, on peut pas les aider. Et à côté de ça t'en a qui connaissent bien le système et qu'auront toutes les aides possibles »*

Journal de terrain, 13 janvier 2015

On peut même observer sur le terrain certaines formes de ressentiment entre des populations dont les conditions sociales sont pourtant très proches. Pour Nicolas Duvoux, le ressentiment est une « passion qui mine la société française », frappée par le chômage de masse et une précarité grandissante. Ce ressentiment affecte la solidarité, parce qu'il « voit dans le voisin un obstacle au bien-être collectif », alors même que « l'édification d'une société solidaire suppose une prise de conscience de l'interdépendance de tous » (Duvoux, 2012 : p. 103). Ce sentiment d'interdépendance est loin d'être aujourd'hui partagé par l'ensemble des membres de la société. Pour Robert Castel, certains individus sont en effet considérés comme « inutiles au monde », « surnuméraires », notamment vis-à-vis du marché de l'emploi tel qu'il fonctionne actuellement. Cette position les prive même, selon Castel, d'une véritable existence sociale (Castel, 1995 : pp. 28-29).

Pourtant, sur le terrain, aucune des personnes que j'ai pu rencontrer ne revendiquait une quelconque inactivité ou inutilité sociale. Y compris chez des personnes qui n'avaient pas occupé un emploi depuis de nombreuses années, puisque souvent, ces dernières pouvaient travailler de manière informelle, soit en recourant à des activités non déclarées soit en ayant à assumer un travail lié à la sphère familiale (garde d'enfants, de personnes âgées ou malade, etc.). Le temps des usagers du Relais Services Publics peut aussi être occupé par des échanges de services qu'ils se rendent les uns envers les autres. Des services qui leur permettent de mettre à disposition leurs compétences et d'en trouver d'autres pour répondre à leurs besoins :

Robert : *« Oh ben j'rends service à droite à gauche quoi, par exemple avec Estelle et Lucie, ça arrive régulièrement. Une fois par exemple, j'ai aidé Estelle à débarrasser son sous-sol. J'y suis allé avec un collègue de Buffières qui a une remorque. Et ben en échange, elle m'a donné un frigo, donc c'est plutôt pas mal, ça vaut le coup, même si on fait pas ça pour avoir forcément quelque chose en échange hein... Mais aussi Estelle ben, des fois, je lui donne un coup de main pour son jardin et elle, elle me fait des réservations de covoiturage sur BlaBlaCar pour que je puisse partir en vacances !*

Journal de terrain, 11 mars 2015

Dans les discussions que j'ai pu avoir avec les usagers les plus éloignés de l'emploi, j'ai souvent pu observer un discours structuré quant à leurs parcours, leurs compétences, et les raisons pour lesquels ils ne peuvent plus travailler. A l'image de ce que j'avais pu observer concernant l'isolement des désaffiliés, l'inactivité des inactifs me semblait elle aussi être toute relative. Thierry Torche raconte par exemple comment la vie dans la rue est un véritable « travail », et réclame même une forme de technicité : occuper des places stratégiques pour faire la manche (l'église notamment), trouver des endroits où manger et dormir⁹⁸... à tel point que le temps nécessaire aux démarches pour sortir de la rue est sans cesse sacrifié par ces occupations de survie (Pichon, Torche, 2011 : p. 40).

⁹⁸ Thierry Torche consultait pour cela en mairie le cadastre des immeubles voués à la démolition pour s'y installer, et parvenait même à y réinstaller l'eau, l'électricité, voire le téléphone.

Sur le terrain, j'ai aussi pu voir comment certaines personnes exerçaient un véritable art de la débrouille, devenue une occupation à plein temps :

Benoit est administrativement considéré comme un demandeur d'emploi de longue durée, puisqu'il est en effet inscrit à Pôle emploi depuis plus d'un an. Pourtant, il dispose de nombreuses compétences qu'il pourrait aisément valoriser sur le marché du travail. Benoit est titulaire d'un CAP de mécanicien, d'un BEPA Paysagiste-Horticulteur, et il dispose d'une expérience confirmée dans le bûcheronnage. Il a exercé ces multiples métiers, sous différentes formes puisqu'il a été tour à tour salarié et entrepreneur, mais Benoit a dû cesser son activité de paysagiste suite à des problèmes administratifs et des déconvenues avec l'URSSAF. Entretiens, il s'est mis en couple avec une femme, mère de deux enfants avec laquelle il est à son tour devenu père. Sa famille a emménagé dans un village du Clunisois relativement excentré, mais aux loyers modérés et à proximité d'une école. Néanmoins, ils ne sont pas parvenus à trouver un mode de garde permettant à eux deux de pouvoir travailler. Sa conjointe assurant des remplacements à l'hôpital de Cluny, Benoit s'appuie sur ses compétences pour pouvoir trouver des compléments de revenus à ses allocations chômage, durant les heures où ses enfants sont à l'école : travail à la tâche dans les vignes, vente de produits sur les marchés, bûcheronnage et travaux d'espaces verts au noir pour des connaissances... Il s'est même construit un petit garage clandestin dans son jardin sur une toile de tente. Benoit, un demandeur d'emploi de longue durée, particulièrement actif !

Si certaines personnes comme Benoit parviennent à composer malgré une réelle précarité et revendiquent même une certaine forme de liberté, je ne voudrais pas cependant idéaliser une « débrouille » qui peut aussi être aussi source de contrainte et de souffrance :

J'ai reçu aujourd'hui Mme Robin, dont l'électricité a été coupée par ERDF. Elle disposait d'un compteur d'électricité provisoire, devant lui permettre de terminer les travaux de sa maison avant la mise en place d'un compteur définitif, une fois son installation électrique mise aux normes. Malheureusement, la famille de Mme Robin n'est pas parvenue à finir ses travaux à temps :

Boris : « Mais comment vous faites du coup pour vivre sans électricité ?

Mme Robin : Ben on fait avec hein... du coup on se débrouille avec un groupe électrogène mais c'est pas donné... en trois semaines j'en ai bien eu pour 1000€, donc faut faire très attention.

Boris : c'est-à-dire ?

Mme Robin : Ben du coup on se couche tôt hein, dès qu'il fait nuit et qu'on voit plus rien on arrête tout et on va au lit. Il faut pas mettre non plus la machine à laver avec le frigo, donc quand on veut laver le linge faut couper le frigo. C'est tout une organisation !

Boris : C'est sûr, ça doit pas être évident...

Mme Robin : Oui... puis le groupe électrogène fait du bruit... tout ça ça fait de la tension dans la famille... Mais ce qui a été difficile pour moi c'est quand mon fils m'a proposé de me donner ses 20€ pour payer de l'essence.

Boris : Il a quel âge votre fils ?

Mme Robin : Dix ans...

Journal de terrain, 8 octobre 2013

Il me semble que l'on peut interpréter l'activation des politiques sociales de deux façons. Pour Jacques Donzelot, la cohésion sociale est devenue le fait d'une mobilisation politique de la société civile face aux différents risques auxquels elle s'expose, en appui sur « des individus libres » et non sur une « interdépendance unificatrice » : « Le rôle du politique ne peut plus être de s'appuyer sur la solidarité objective pour développer la conscience et les pratiques de justice qu'elle appelle. Il n'est plus le garant ou le gestionnaire du progrès mais celui qui incite la société civile à produire la cohésion sociale par rapport à une situation de compétition qui, tout à la fois la menace et la fait valoir comme un atout pour la réussite économique. Il est devenu animateur (Donzelot, 1994), superviseur (Innerarity, 2006), selon les nouvelles formules avancées à son propos, c'est-à-dire un « Etat qui rend capable » chacun d'agir, d'entrer dans le jeu et tous, de former un ensemble uni par des but externes (la compétitivité) et internes (un idéal de vie commune) » (Donzelot, 2007 [2011] : p. 98).

Sans prêter à Jacques Donzelot une adhésion au principe d'activation qu'il n'affirme pas dans cet extrait, on retrouve néanmoins dans ce discours l'un des arguments forts des politiques d'activation, justifiant notamment l'exigence de contreparties vis-à-vis des aides sociales par

l'idée selon laquelle il est impératif d'inciter les personnes à regagner leur autonomie, notamment en faisant preuve de mobilisation et de participation active dans leurs démarches.

On peut aussi considérer, comme le suggèrent Robert Castel et Nicolas Duvoux, que l'activation contredit l'idée même d'un « droit inconditionnel aux secours », puisqu'en suivant un idéal de « société de pleine activité », ce principe exige une implication de la part des individus qui « n'est pas à la portée de tous » (Castel, Duvoux 2013). L'activation semble donc osciller entre une volonté de mobiliser les individus, voire de les émanciper, et une injonction à l'activité qui ne prendrait pas la mesure des vulnérabilités de certaines personnes. L'un des enjeux forts pour une intervention sociale de proximité est sans doute de pouvoir identifier, comme le suggèrent Alexandre Pagès et Kenjiro Muramatsu, les ressources dont disposent les personnes vulnérables pour inscrire leurs activités dans des projets collectifs et territorialisés (Pagès, Muramatsu, 2016 : p. 14).

En Clunisois, nous avons voulu tester cette idée, dans le sillage de l'expérimentation « Territoire Zéro Chômeur de longue Durée », impulsée par l'association ATD Quart Monde⁹⁹. Ce projet, expérimenté depuis le 1^{er} janvier 2017 dans dix territoires français, repose lui aussi sur le principe d'activation des dépenses liées au chômage de longue durée, estimées à 36 milliards d'euros par an par ATD Quart monde. L'idée suggérée par l'association est que cette dépense, équivalent sur un an à 15 000€ par demandeur d'emploi de longue durée, pourrait servir à la création d'emplois locaux, non délocalisables, utiles socialement et non concurrentiels avec le marché de l'emploi. Ces emplois seraient par ailleurs proposés aux demandeurs d'emploi de longue durée sous la forme d'un CDI, à temps choisi et payé au SMIC, sur des activités choisies par les demandeurs d'emploi. Le projet repose sur trois grands principes :

- « Personne n'est inemployable » : chacun disposant de compétences, de savoirs faire ou d'un intérêt à apprendre dans différents domaines.

⁹⁹ Pour une présentation plus précise de ce projet, voir <https://www.tzclld.fr/la-demarche/>

- « Ce n'est pas le travail qui manque » : les territoires regorgent d'activités utiles, non rentables, réalisées en dehors de l'économie de marché ou des services publics (travail au noir, bénévolat) ou tout simplement non réalisées.
- Ce n'est pas l'argent qui manque : comme en témoignent chaque année les dépenses engagées pour le chômage de longue durée (indemnisation, accompagnement, dépenses indirectes liées à la santé, la sécurité, etc.), et qui pourraient être affectée à la création de ces emplois.

La Communauté de Communes du Clunisois, ayant pris connaissance de ce projet tardivement, n'a pu devenir territoire labellisé et obtenir ainsi le soutien financier de l'Etat pour créer les emplois dans le cadre de l'expérimentation officielle. Dans l'attente d'une nouvelle vague de labellisation, nous avons tout de même fait le choix d'expérimenter ce format de création d'emplois, à travers le projet « InCluniso »¹⁰⁰.

InCluniso est une « entreprise à but d'emplois expérimentale »¹⁰¹, portée par l'agence du patrimoine, une structure d'insertion par l'activité économique, en partenariat avec la Communauté de Communes du Clunisois. InCluniso est née de la convergence de différents besoins, exprimés notamment dans le cadre des réflexions qu'ont pu avoir des acteurs du Clunisois dans plusieurs instances de concertations, telles que le Pôle Territorial de Coopération Economique (PTCE) et la Concertation Solidarité. Si ces espaces de concertation permettaient l'identification de pistes de coopération et de mutualisation entre ses acteurs, la concrétisation de ces pistes butait très souvent sur des problèmes matériels ou juridiques liés au portage de l'action en question. Par exemple, le Syndicat en charge des déchets sur le territoire clunisois (le SIRTOM), inscrit dans une démarche « Territoire Zéro Déchet, Zéro Gaspillage », avait identifié que beaucoup de cartons jetés dans ses déchetteries étaient quasiment neufs et pourraient, moyennant une petite remise en état, être réutilisés. Or, il se trouve que sur la même zone d'activités que le SIRTOM, voisinent deux entreprises dont l'une (un garage) a pour habitude de recevoir et de jeter beaucoup de cartons, alors que l'autre (une entreprise de vente

¹⁰⁰ L'intitulé du projet ne fait volontairement pas référence à l'expérimentation « Territoire Zéro Chômeur de longue durée », dont l'intitulé nous paraît pouvoir être stigmatisant pour les personnes concernées. Cet intitulé fait avant tout référence au territoire clunisois, mais est aussi l'anagramme du mot « inclusion ».

¹⁰¹ Une entreprise à but d'emplois est un dispositif issu de l'expérimentation TZCLD. Il s'agit d'une entreprise (portée le plus souvent par une structure associative) dont l'objectif n'est pas de faire des profits mais de créer des emplois sur la base d'activités utiles, mais non rentables.

à distance de pièces détachées pour l'assainissement) exporte ses produits et achète donc régulièrement du carton. La mise en place d'InCluniso a permis, dans une perspective d'économie circulaire et d'écologie industrielle, de faire du déchet d'une entreprise la ressource d'une autre. Le transport et la réhabilitation du carton n'étant prise par aucune entreprise locale, ces activités ont permis à la fois de contribuer à la création d'emplois locaux, de réduire la masse de déchets à traiter, d'éviter des activités de transport et de logistique pour deux entreprises et de permettre à l'une d'entre elles de diminuer ses coûts pour s'approvisionner en cartons.



Valorisation de cartons, d'inventus alimentaires ou de végétaux, quelques exemples d'activités utiles et non rentables ayant permis de créer 3 emplois sur le territoire

L'expérimentation repose sur d'autres activités, telles que le ramassage, la valorisation et la redistribution de denrées alimentaires destinées à être jetées, parce qu'en approche de péremption ou à cause de défauts, notamment visuels. Cette activité, réalisée en partenariat avec le syndicat de déchet, les grandes surfaces commerciales et les associations de solidarité locales a généré 23 jours de travail entre novembre 2017 et mai 2018. Elle occupe aujourd'hui un salarié d'InCluniso, à hauteur des 14h par semaine qui lui étaient nécessaires pour pouvoir accéder à une préretraite. Chaque semaine, cette activité permet d'assurer trois distributions alimentaires : une destinée au centre d'hébergement d'urgence, et les deux autres à des foyers en précarité ne bénéficiant pas des autres dispositifs d'aide alimentaire. Les salariés d'InCluniso ont également expérimenté le broyage itinérant de végétaux, à la demande du syndicat de déchet du territoire et de ses communes. L'objectif de cette action est de permettre aux habitants d'éviter des déplacements en déchetterie qui de plus, conduisent à la destruction de végétaux pouvant être revalorisés. C'est ainsi qu'entre novembre 2017 et mai 2018, 22 jours d'activités ont été

consacrés à cette action par InCluniso, avec possibilité pour les habitants ou les cantonniers des villages de récupérer les végétaux déposés sous forme de broyat, pouvant être utilisé pour pailler des plantations publiques ou privées. Des activités de mécanique ont également été réalisées pour une entreprise membre du PTCE, afin de tester un processus de réutilisation de pompes de relevage en panne permettant de créer, puis de vendre, des pompes d'occasion. Cette activité est assurée à hauteur de trois heures par semaine par InCluniso, et pourrait connaître à terme un potentiel de développement.

L'intérêt d'une telle expérimentation me semble certain. En quelques mois, les enseignements tirés sont nombreux, tant dans leurs aspects positifs que négatifs, au regard des retours qui ont pu être faits par les acteurs du projet et notamment les salariés d'InCluniso¹⁰².

D'abord, il est intéressant de noter que cette expérimentation offre des possibilités de pallier certaines difficultés rencontrées par les acteurs de l'insertion par l'activité économique. L'embauche en CDI et à temps choisi rompt clairement avec la logique de « tremplin » qui prévaut dans le secteur de l'insertion, dont le but affiché est bien le retour vers le marché de l'emploi « ordinaire ». Cette logique de tremplin impose dès lors aux structures d'insertion par l'activité économique de proposer des activités qui sont aussi des apprentissages, permettant de développer des compétences techniques, mais aussi relationnelles, qui pourront ensuite être revalorisées sur le marché du travail. Dès lors, les salariés en insertion se forment à des techniques bien spécifiques, se spécialisent dans des domaines où ils savent parfois qu'ils ne poursuivront pas. Bien qu'il soit sans doute vrai que les structures d'insertion permettent d'acquérir, plus que des savoirs faire, des « savoirs être » (tels que la ponctualité, l'application de consignes, le travail en équipe, etc.), cette spécialisation peut aussi exclure des dispositifs d'insertion des personnes qui se sentent trop éloignées du support utilisé. C'est ainsi par exemple qu'en Clunisois, malgré la présence de près de 300 demandeurs d'emploi de longue durée, notre chantier d'insertion peine régulièrement à renouveler son équipe de huit membres. Une première raison expliquant cette difficulté est que tous les demandeurs d'emploi de longue durée ne sont pas éligibles aux dispositifs d'insertion, qui sont soumis pour la plupart à la délivrance d'un agrément, souvent lié à l'identification de difficultés importantes reconnues notamment par la délivrance de minima sociaux (RSA, ASS, AAH...). Or, lorsque l'on étudie de plus près les profils des demandeurs d'emploi de longue durée, on observe une grande variété

¹⁰² Des constats d'ailleurs très similaires à ceux que j'ai pu recueillir auprès des acteurs du projet TZCLD de Prémary, lors d'une journée où j'avais pu les rencontrer avec une équipe de chercheurs dijonnais.

de parcours, avec des personnes parfois très qualifiées, mais qui n'ont pu valoriser leurs compétences sur un petit territoire rural comme le Clunisois. Certains d'entre eux peuvent d'ailleurs être considérés comme demandeurs d'emploi de longue durée parce qu'inscrits à Pôle emploi depuis plus d'un an, tout en ayant toujours eu une activité professionnelle, plus ou moins officielle :

« Lydia : C'est bien la première fois qu'on m'a fait sentir que j'étais une demandeuse d'emploi de longue durée. Ça m'était jamais arrivé avant l'EBE.

Boris : C'est-à-dire ?

Lydia : Bah c'est que j'ai toujours travaillé voilà tout... ou que j'étais en formation même si je restais inscrite à Pôle emploi. Mais maintenant, je suis une demandeuse d'emploi de longue durée, parce que je travaille dans l'EBE en plus ! C'est la boîte des chômeurs quoi ».

Entretien avec Lydia, salariée de l'EBE 58

Ce sentiment de stigmatisation m'a également été rapporté par des salariés d'InCluniso, qui pouvaient parfois, dans leurs relations aux élus locaux ou aux cantonniers, ressentir une certaine forme de mépris, du fait d'être étiqueté demandeur d'emploi de longue durée :

« Il y a des personnes qui nous ont vraiment manqué de respect, à nous traiter comme des incompetents alors que parfois les problèmes ne venaient pas de nous... nous on n'y peut rien si le broyeur marche pas, ou si il y a des branches déposées n'importe comment, mais non, c'était notre faute si ça avançait pas comme il fallait. Ce n'est pas parce qu'on est demandeurs d'emploi qu'on peut nous traiter n'importe comment non plus. Moi j'ai beaucoup travaillé dans ma vie, je sais ce que c'est le travail, mais là, je ne me sentais pas écouté ».

Entretien avec un salarié d'InCluniso

Au regard de ces témoignages, il semble donc essentiel de ne pas reproduire ce qui a pu être critiqué par ailleurs pour les dispositifs d'insertion, et que j'évoquais dans la première partie de la thèse sur le cas de Patrick et de son inclusion de « plein air ». Cet objectif est délicat, car ce type de dispositif trouve justement sa légitimité dans la solidarité qu'il génère : comment justifier de l'attribution de subventions ou que certains marchés puissent être réservés à une association si l'on n'évoque pas ces objectifs d'insertion ?

L'un des problèmes fondamentaux de ce type de projet est donc de savoir comment aider sans stigmatiser. En Clunisois, nous avons fait le choix, par exemple, de ne pas faire référence à l'expérimentation TZCLD dans le nom de notre projet. Si InCluniso est bien l'anagramme du mot « inclusion », ce nom fait plus référence au territoire Clunisois et non à un dispositif de solidarité. De la même façon, des termes tels que celui de « formation » pourraient être privilégiés sur celui d'insertion, pour obtenir une même tolérance sur les cadences ou la qualité du travail accompli, sans pour autant renvoyer aux problèmes que des personnes ont pu rencontrer dans leurs parcours.

Pour revenir sur la polyvalence que j'évoquais à l'instant, si notre expérimentation a pu démontrer qu'effectivement, elle pouvait avoir un fort intérêt pour coller aux besoins du territoire, nous avons également pu observer que la polyvalence peut aussi être source d'anxiété et d'inconfort pour les salariés. Le fait de se confronter à des activités dont on ne maîtrise pas les techniques, qui plus est sous le regard d'un client plus ou moins impliqué dans la démarche, ou encore d'avoir à passer d'une activité à une autre plusieurs fois dans la même journée, avec les changements d'équipement et les déplacements induits, n'a pas toujours été bien vécu par les salariés d'InCluniso. De plus, la polyvalence peut aussi confronter les salariés à certaines de leurs limites, notamment physiques, qui ne sont pas toujours identifiées en amont, comme cela peut être le cas sur des postes plus spécialisés et déterminés. Les besoins du territoire étant découverts progressivement, avec des salariés déjà embauchés, de nouvelles tâches peuvent survenir dans l'activité sans qu'elles ne conviennent forcément aux aptitudes et aux aspirations des salariés. Ce sont notamment ces raisons qui justifient que les salariés soient étroitement associés au recensement et au choix des activités, pour que celles-ci gardent aussi du sens pour eux. Nous avons pu noter à ce sujet que certaines activités, bien que non rentables, sont appréciées des salariés quand d'autres génèrent au contraire de la frustration :

« La ramasse, j'ai trouvé ça génial. Bon, c'est sûr, il y a encore des choses à améliorer, il faudrait un camion en meilleur état, on pourrait même imaginer une sorte de camion épicerie..., mais c'est une activité utile et qui a du sens. C'est utile pour tout le monde : les magasins, les familles... et on se sent reconnus »

Entretien salarié InCluniso

Je reçois un texto de Benoit, que j'avais personnellement sollicité pour rejoindre le projet InCluniso en tant que salarié :

« Franchement merci, des boulots aliénants j'en avait faits !! Mais là, décoller des étiquettes et du scotch sur des cartons un après-midi complet c'est l'apothéose ».

Journal de terrain, 22 mai 2018

Les salariés d'InCluniso n'ont, pour le moment, probablement pas été suffisamment associés à l'expérimentation dont ils sont les premiers acteurs. Ils n'ont par exemple pas participé aux comités de pilotage du projet et ne disposent pas de temps formalisés de concertation au sein de leur équipe, avec leur direction ou avec les partenaires. Or, il est certain que l'intégration dans ce type d'emploi, avec toute la polyvalence et les incertitudes que l'on a pu identifier, n'est pas du tout évidente. Ne serait-ce que sur le marché du travail « ordinaire », Serge Paugam rappelle que « l'intégration assurée », dans laquelle une personne trouve satisfaction dans son travail et une stabilité dans son emploi, est loin d'être la règle (Paugam, 2008 : p. 74)¹⁰³.

Néanmoins, nous avons également pu observer que lorsque des personnes ont à réaliser des activités pour lesquelles elles ont des aspirations et des compétences, cette intégration peut tout à fait fonctionner. Ce fut par exemple le cas pour Aline, dont les compétences en cuisine ont permis à InCluniso de confectionner une vingtaine de repas complets par semaine, durant quatre mois, avec les denrées invendues des supermarchés qui étaient auparavant jetées. C'est également le cas de Benoit, dont les compétences en mécanique pourraient permettre de créer en Clunisois, *via* InCluniso, un garage solidaire à destination des personnes en situation de précarité.

Lorsqu'elle part des compétences des personnes, il me semble que cette expérimentation rejoint l'esprit de l'approche des capacités développée par l'économiste indien Amartya Sen. Pour Sen, la capacité se définit par « l'ensemble des modes de fonctionnement humain qui sont potentiellement accessibles à une personne, qu'elle l'exerce ou non » (Sen, 2000 : p. 13). Selon lui, l'approche par les capacités indique donc si un individu est libre ou non de mener le mode de vie qu'il souhaite choisir. Mais pour pouvoir mettre en application cette approche dans la sphère du travail, son organisation doit très certainement évoluer, comme l'indique bien Isabelle

¹⁰³ Paugam évoque également les figures de l'intégration incertaine (satisfaction au travail et instabilité de l'emploi), l'intégration laborieuse (insatisfaction au travail et stabilité de l'emploi) et l'intégration disqualifiante (insatisfaction au travail et instabilité de l'emploi) (*Ibid.*).

Astier : « l'utilité se crée localement, « en marchant » et doit donc passer par un rapport au travail plus souple, plus flou... plus libre en somme mais qui répondrait à des besoins concrets de sécurité, d'éducation, de santé... qui doivent trouver justement leur réponse par un travail plus concret, répondant aux capacités de ces individualités que les institutions ont à protéger. Dans ce contexte, « équiper les individus afin qu'ils puissent prendre soin d'eux-mêmes est par conséquent l'enjeu des années à venir en matière de protection sociale ». Cet équipement, nous dit Astier, passe par l'invention de « droits capacités qui permettront aux individus d'accéder aux supports sociaux nécessaires pour exister en tant qu'individus sans continuellement payer de leur personne » (Astier, 2007 : p. 186). Un enjeu de taille, face auquel les acteurs locaux, et notamment les intervenants sociaux, pourraient aider à trouver des solutions innovantes pour pallier les limites actuelles de l'insertion par l'activité économique.

7.4 [Expériences « ligne rouge » et « Visio guichet simplifié »] : connecter les sites de l'intervention sociale

Au cloisonnement organisationnel déjà observé, à l'échelle locale, entre les différents services sociaux, qu'ils soient publics ou associatifs, s'ajoute un cloisonnement d'ordre plus institutionnel, par exemple entre le Relais Services Publics et les opérateurs avec lesquels il est pourtant conventionné pour coopérer. Ce cloisonnement est aussi dû à des différences d'échelle, les opérateurs de services sociaux intervenant à un niveau plus global que le RSP qui est un service avant tout local. Néanmoins, comme le soulignent à juste titre Alexandre Moine et Nathalie Sorita, les dynamiques territoriales vont aussi bien du local vers le global, que du global vers le local (Moine, Sorita, 2015 : emp 760-761). Une mauvaise circulation entre ces différents niveaux de réseaux peut en conséquence poser de véritables problèmes, dont j'ai pu observer les effets en tant que praticien.

Dans le cadre de la Résidence, nous avons voulu étudier de plus près cette question de la coopération entre le RSP et ses partenaires opérateurs. Un vendredi matin, nous nous sommes donc rendus avec l'équipe de *designers* à la CAF de Mâcon, pour mieux comprendre le point de vue de ses professionnels et penser ensemble les modalités d'accès aux droits sociaux pour les habitants vulnérables du Clunisois. Nous avons été accueillis par deux responsables, qui nous ont éclairés sur les priorités de la CAF, et leur ligne directrice essentielle : « la qualité de la relation à l'utilisateur ». Pour ce faire, le personnel de la CAF cherche à appréhender les

demandes qu'il reçoit par « évènement de vie » (la grossesse, la reprise d'activité, un déménagement...). Il cherche également à donner aux usagers une vision globale des droits auxquels ils peuvent prétendre, au travers d'animations comme « les rendez-vous des droits », où les usagers sont invités à participer à des séances d'informations collectives. Pour répondre à ces objectifs, la dématérialisation des démarches est également un défi important sur lequel il faut, selon les professionnelles rencontrées, accompagner les usagers. Cette dématérialisation, qui se manifeste par exemple par le remplacement de permanences assurées précédemment par des agents, par des bornes informatiques, n'est pas sans poser quelques difficultés, selon les agents de la CAF que nous avons interrogés :

« Les bornes sont mal perçues, par défaut d'accompagnement. C'est normal, on les installe là où, avant, il y avait un agent en permanence une fois par semaine ... Les gens sont perdus avec la machine et le personnel sur place – que ça soit dans un secrétariat de Mairie ou autre... n'est pas forcément en mesure de les guider »

Entretien avec une responsable de la CAF

Ces changements dans la relation à l'utilisateur sont confirmés par deux autres agents, exerçant à l'accueil depuis de nombreuses années, avec qui nous avons également pu échanger. Là où auparavant, les agents d'accueil pouvaient traiter des situations dans leur globalité, notamment lors de permanences décentralisées, ils doivent désormais orienter les usagers vers des spécialistes :

« Les gens qu'on voit en pré-accueil, c'est à peine s'ils nous font confiance ... ils nous prennent un peu pour des répondants automatiques ! Pourtant, les rôles sont parfois intervertis et il est possible que nous soyons un jour à l'accueil, un autre dans les box. Mais le simple fait d'être en pré-accueil, derrière le guichet, ça change la perception des allocataires »

Entretien Agent d'accueil CAF

Concernant la relation aux différents RSP avec lesquels la CAF a pu conventionner, nos interlocutrices évoquent des résultats variés, « au cas par cas ». Leur souhait est de développer leur ancrage local, en trouvant le bon équilibre entre les permanences pour lesquelles la CAF ne dispose plus des moyens humains nécessaires, et les bornes informatiques qui déshumanisent la relation aux usagers. Pour l'heure, la reconnaissance des RSP comme véritables représentants de la CAF reste limitée, mais il est envisagé d'améliorer cela notamment en rendant plus visible ce partenariat par de la signalétique.

Cependant, nous sentons dans l'échange que des points d'organisation restent à éclairer. Car si les responsables de la CAF se disent prêts à légitimer les RSP dans leurs interventions, celles-ci doivent néanmoins répondre à un certain cadrage :

« Pour nous, un RSP qui ne fonctionne pas, c'est un agent qui fait les papiers à la place des gens ... au lieu de les accompagner dans une simulation. Par exemple, s'il dit à un locataire qu'il peut bénéficier d'une aide de 300 euros et que son calcul est mauvais ... qui en assume les conséquences ? »

Entretien responsable CAF

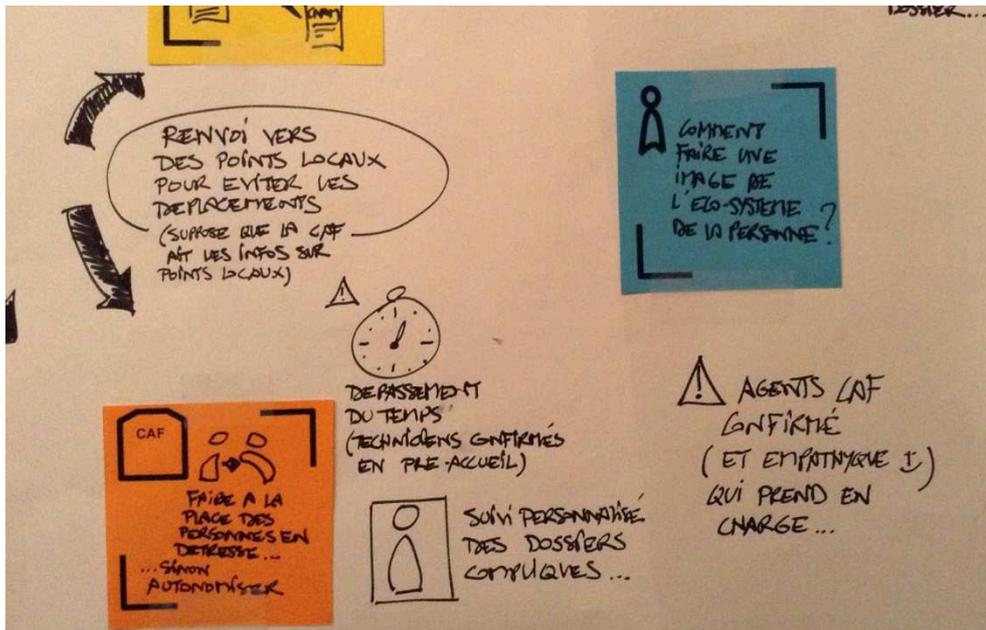
Nous revenons bien ici au rôle initial qui m'avait été confié et qui apparaît dans les conventions passées avec les opérateurs : le médiateur RSP doit informer, aiguiller, mais en aucun cas « assister » :

« Il ne faut pas, en habituant les gens à faire les démarches à leur place, créer une perte d'autonomie. Il ne faut pas se substituer aux canaux administratifs existants, qui sont peut-être à repenser, mais qui engagent un lien direct entre les organismes et les usagers ».

« Le RSP a un rôle d'accueil et de mise en confiance des usagers. Il s'agit de faire connaître les aides, d'orienter, d'aider à la navigation en ligne ... et également d'avoir une bonne connaissance du territoire pour flécher des publics isolés ».

Entretien Responsable CAF

Nous avons alors souhaité interroger ce partage des rôles et des missions, affiché par nos interlocutrices, entre le maillon de premier niveau et son opérateur administratif. Les designers de la 27^e Région ont conçu pour cela un « atelier ligne rouge » où, durant deux heures, deux agents de la CAF et deux médiateurs de proximité (dont je faisais partie) ont confronté leurs points de vue sur six situations très concrètes. Trois de ces situations étaient proposées par la CAF, et les trois autres par les médiateurs de proximité. A partir de chaque cas, il était proposé de définir quels étaient les rôles et les interactions entre les deux niveaux d'intervention autour de l'utilisateur.



notes prise par le designer durant l'atelier « ligne rouge » (photo la 27^e Région)

La première surprise de cet atelier concerne les façons, très différentes, avec lesquelles les différents acteurs ont décrit leurs situations. Prenons par exemple le cas n°1, mis en mots par une professionnelle de la CAF :

Cas n°1 :

« Monsieur X, salarié et locataire de son logement se retrouve seul avec ses 2 enfants, suite au départ de sa conjointe. La séparation se passe mal...

Le RSP informera sur la nécessité de déclarer le changement de situation familiale à la CAF ; la possibilité d'effectuer une simulation de droits pour l'emploi d'une assistante maternelle ; la possibilité d'effectuer une simulation pour l'aide potentielle au logement ; l'orientation auprès du relais d'assistantes maternelles le plus proche, et les solutions de garde proposées par la commune ; la possibilité de rencontrer une médiatrice familiale de la CAF [...] »

Scénario d'usage proposé par la CAF lors de l'atelier "ligne rouge"

On observe que la description du cas est très brève, assez simple, mais qu'il découle d'une situation de ce type bon nombre de solutions, ou plutôt de pistes de solutions (ici en effet, le médiateur ne fait toujours qu'informer sur des possibilités d'effectuer des simulations ou de rencontrer des acteurs spécialisés).

Prenons un cas similaire, décrit du point de vue des médiateurs de proximité :

Cas n°5 :

« Mme P. vient de se séparer de son conjoint. La rupture a été difficile et les violences physiques de son ex-mari l'ont poussée à changer de département pour rejoindre la Saône-et-Loire où résident ses parents. Mme P. a trois enfants qui l'ont suivie et pour lesquels le couple touchait des allocations familiales, en plus de l'AAH de Mme P.

Nous arrivons à la date de paiement de ses allocations, seules ressources de Mme P et de ses 3 enfants, mais celles-ci étaient payées jusqu'à présent sur le compte de son ex-mari.

Le transfert du dossier est en cours, mais il est impossible selon la plateforme de la CAF de transmettre le RIB de Mme autrement que physiquement (ce qui est difficile pour Mme P, qui est malvoyante) ou par courrier (ce qui risque d'engendrer un temps de traitement trop long et n'empêchera pas le virement des droits sur le compte de son ex-mari) ».

Scénario d'usage proposé par le RSP lors de l'atelier "ligne rouge"

Dans un tel cas, on l'imagine, les procédures évoquées plus haut par la CAF ne suffisent pas à traiter la complexité de la situation. Le médiateur se trouve alors dans l'obligation de sortir de son cadre d'intervention, pour trouver des modalités de coopération avec la CAF et pouvoir répondre aux besoins de la personne. De même, et ce n'est probablement pas un hasard, tout le contexte concret dans lequel vivent les usagers n'apparaissait que dans les cas proposés par le RSP. Les cas présentés par la CAF étaient de mon point de vue bien plus souvent « théoriques » que pratiques, et c'est pourquoi ils permettaient de suivre un protocole bien identifié dans la résolution des problèmes. De même, aucun cas proposé par la CAF ne mettait en avant les interactions qu'il pouvait y avoir entre plusieurs opérateurs, autour d'une même situation :

Cas n°6 :

Monsieur D travaille, mais ses revenus ne lui suffisent pas à vivre décemment. Pour cette raison, il touche un complément que lui verse Pôle emploi via son droit à l'allocation de solidarité spécifique.

Monsieur D reçoit un courrier de Pôle emploi qui l'informe de la fin de ce paiement puisqu'il a atteint les 750 heures travaillées qui lui sont autorisées pour toucher ce complément d'ASS.

L'emploi de Monsieur D se trouvant à Mâcon, il n'a donc aucun mal à se rendre au guichet de Pôle emploi pour comprendre la situation et demander conseil à un spécialiste.

A ce guichet, on lui explique que désormais, il doit solliciter la CAF pour percevoir un complément de revenu similaire, via le RSA activité. La CAF n'étant pas très loin, Monsieur D s'y rend pour engager la démarche mais au guichet, une autre version lui est délivrée : impossible d'accéder au RSA puisque l'écran de l'agent indique un droit à l'ASS. Monsieur D explique sa situation mais l'agent CAF l'invite à retourner auprès de pôle emploi pour qu'une attestation de non droit à une allocation chômage lui soit éditée.

Il est bientôt 16h30, Monsieur D se précipite au guichet de Pôle emploi avant que l'agence ne ferme. Le hasard de la file d'attente ne lui permet pas de revoir l'agent avec qui il avait échangé tout à l'heure ; il réexplique donc sa situation à un autre agent.

Or, très souvent, les points de blocage viennent de ce manque de communication entre les administrations, dont on pourrait faire remarquer qu'il ne pose pourtant pas problème dans le cas des procédures de contrôle. Les administrations en effet échangent systématiquement leurs informations pour éviter la fraude, mais très peu pour permettre l'accès aux droits. Ici, le maillon de proximité, du fait de son rôle de généraliste, favorise aussi la mise en lien entre les administrations elles-mêmes en se faisant vecteur de leurs informations respectives. Un tel exemple montre que si les RSP peuvent jouer un rôle de médiation entre les usagers et les opérateurs de services, ils peuvent également jouer ce rôle de médiation entre les opérateurs eux-mêmes.

En cela, les espaces de médiation de proximité tels que les Relais Services Publics peuvent s'apparenter à ce que les théoriciens de l'acteur-réseau nomment un « centre de traduction », permettant notamment de maintenir une continuité entre les niveaux local et global (Latour, 2006 : p. 254). Dans ces centres de traduction, selon Michel Callon, sont capitalisés des énoncés

en circulation et des « inscriptions »¹⁰⁴ qui « permettent à ces centres de décider et d'engager des actions stratégiques mobilisant le réseau, en vue d'agir sur les états du monde. Selon Callon, « de telles actions stratégiques ne sont possibles que parce que le réseau sociotechnique existe, fournissant les lignes d'action possibles et autorisant leur accomplissement. L'action et le réseau sont ainsi les deux faces d'une même réalité : d'où la notion d'acteur-réseau » (Callon, 2006 [2011] : p. 270). Les RSP jouent dans cette optique un rôle capital de connexion aux réseaux administratifs, grâce au travail de traduction qu'ils opéreront entre les habitants et ces réseaux. Mais il est essentiel de rappeler que pour assurer la fiabilité et la viabilité, entre une inscription et son entité, la circulation des inscriptions doit se faire dans les deux sens, pour qu'elle devienne ce que Bruno Latour appelle un « mobile immuable », permettant « la mobilité des rapports et l'immuabilité de ce qu'elles transportent » (Latour, 2006 : pp. 31-32). Grâce à ces mobiles immuables, une information pourra circuler, enrichir un lieu sans s'encombrer de toute la matière qui n'aurait pas de pertinence (Latour, 1996 : p. 25).

Ce que l'on observe alors à travers les résultats d'un tel atelier, c'est que les partages initiaux des rôles entre les opérateurs et les relais locaux semblent bâtis sur des représentations erronées. En effet, lors des échanges avec la CAF, deux distinctions majeures avaient été mises en avant. D'abord sur le contenu des services rendus : le RSP devrait selon la CAF, limiter son intervention à de « l'information », et il reviendrait à la CAF de prendre en charge les demandes. Ensuite, sur le niveau de complexité des interventions : il reviendrait en principe au RSP d'intervenir sur des démarches simples, et d'orienter vers la CAF pour les cas compliqués.

L'atelier « ligne rouge » a montré qu'un tel partage ne correspond ni aux réalités pratiques des acteurs, ni aux besoins des usagers. Les scénarios fournis par les professionnelles de la CAF éludent par exemple complètement le travail de médiation et de traduction nécessaire, la plupart du temps, avant de saisir les véritables demandes des usagers, et toute la complexité de leur situation. Il y a de nombreuses raisons pouvant justifier que les agents de la CAF n'investissent pas cette complexité, leur travail étant plus spécialisé et moins localisé que celui d'un intervenant social local. Du point de vue des médiateurs cependant, le travail d'un RSP ne peut

¹⁰⁴ Le concept d'inscription renvoie, dans la théorie de l'acteur-réseau, à tout ce qu'une entité peut produire, à partir d'un instrument, pour manifester son existence et ensuite être mise en circulation, interprétée, traduite, comparée et articulée au sein de différents réseaux (Callon, 2006 [2011]). Pour Bruno Latour, une inscription est un « véhicule » qui permet de relier une information entre deux lieux, un centre et une périphérie (Latour 1996 p. 24). Par exemple dans le cas d'un RSP, un médiateur devra, sur la base d'un énoncé fait par un habitant, produire une inscription (sur un formulaire, un courriel...) traduisant cet énoncé le plus fidèlement possible mais aussi de façon à ce qu'il soit lisible dans le réseau où il sera mis en circulation.

se limiter à fournir de simples informations, et doit au contraire investir toute la complexité de situations toujours singulières. En cela, le partage ascendant du travail gagnerait, à mon sens, à laisser place à une organisation plus réticulaire, où les allers-retours entre un centre expert et des périphéries de terrain peuvent échanger en toute fluidité. Néanmoins, il est clair qu'aujourd'hui, les médiateurs manquent assurément d'outils, de formation, mais aussi de légitimité pour pouvoir travailler en pleine confiance avec leurs partenaires.

On le voit sur la base de cette expérience, la relation entre les différents niveaux d'intervention semble encore trop peu animée pour parler d'une véritable coopération. L'articulation entre les opérateurs spécialisés et les médiateurs généralistes doit encore trouver son équilibre, en passant notamment par une meilleure connaissance des modalités d'intervention des uns et des autres. Mais surtout, cette articulation pourrait assurément s'améliorer en repensant les liens numériques qu'entretiennent les différents intervenants.

Derrière la commande qu'avait formulée le Secrétariat Général à la Modernisation de l'Action Publique (SGMAP) à l'équipe de résidents, nous sentions d'importantes attentes sur le volet numérique. Ces attentes sont légitimes, lorsqu'on voit tout ce que la révolution numérique provoque dans le paysage administratif et tout le potentiel qui reste encore à exploiter. En quelques années, les administrations se sont en effet saisies d'Internet pour pouvoir simplifier leurs procédures et la relation à l'utilisateur, et délivrer selon leur point de vue des services plus accessibles, justes et efficaces.

L'équipe avait notamment pour consigne d'aborder dans ses réflexions la question des « visio-guichets », qui a suscité beaucoup d'espoirs chez les tenants de la modernisation de l'action publique. Il se trouvait que quelques Relais Services Publics de Saône-et-Loire avaient dans leurs locaux des visio-guichets. Nous nous sommes donc rendus sur place afin de mieux comprendre les tenants et aboutissants de cette technologie, et comment elle prenait place dans les pratiques des agents.



Exemple d'un Visio guichet (Photo la 27^e Région)

La première photo illustre parfaitement ce qu'est un Visio-guichet. Il s'agit d'une machine, relativement imposante, dont l'objectif est de reconstituer les situations d'un entretien entre deux êtres humains, et cela malgré la distance physique qui les sépare. De part et d'autre de l'écran, les interlocuteurs se font face et peuvent communiquer en utilisant le téléphone situé sur la gauche de l'appareil. L'originalité de cette machine est de permettre l'échange d'informations et de documents dans les conditions d'un véritable entretien, en passant par le scanner et l'imprimante situés sur la droite. L'utilisateur n'a qu'à suivre les indications de l'agent, qui peut même prendre le contrôle de sa machine pour télétransmettre les documents. L'objectif est naturellement de permettre aux personnes les plus éloignées géographiquement des administrations d'avoir accès à un interlocuteur le plus simplement possible, sans avoir à domicile la technologie et les compétences requises pour ce type d'échanges numérisés.

Si l'on m'autorise un peu de cynisme, je dirais que la photo du premier Visio-guichet est aussi représentative car, comme on peut le voir sur le dessus de la machine, celle-ci est débranchée.

Lors de la Résidence, notre seconde expérience de Visio-guichet a confirmé cette impression que nous avons quant au non usage de ces bornes. Durant la visite que nous a rendue Sophie Brocas, alors conseillère de François Hollande à la réforme de l'Etat, nous avons organisé un échange avec la CAF *via* un visio-guichet situé à quelques dizaines de kilomètres de Cluny. Malgré le témoignage quelque peu sceptique de l'agent qui nous a accueillis dans sa mairie, rapportant les multiples problèmes techniques, pannes, et la faible utilisation qui en résultait, nous nous prîmes tout de même au jeu en simulant l'appel d'un usager lambda. Cette expérience a confirmé les propos de notre hôte, puisqu'il n'y avait pas sur la machine de haut-parleur pour permettre une discussion collective, que le volume du combiné était très faible, l'image plus que sombre à cause d'un contre-jour et le visage de notre interlocutrice coupé par un mauvais cadrage (cf. photo ci-dessous).



Test d'un visio guichet (photo la 27^e Région)

La discussion restait possible, mais l'agent nous a alors confirmé qu'il était tout de même difficile de conseiller les usagers à distance dans ces conditions. Le troisième visio-guichet visité, se trouvait du côté d'une administration, lorsque nous avons visité la plateforme

téléphonique de la MSA de Mâcon. Le rapport que nous en a fait le cadre que nous suivions pour la visite n'était pas non plus très élogieux, puisqu'il fustigeait cette technologie dont le coût est très important (environ 10 000€) pour des utilisations très ponctuelles et une organisation très difficile à trouver. Il faudrait selon lui, pour une utilisation optimale, que les administrations s'accordent à l'échelle régionale pour coordonner les heures d'utilisation des différents Visio-guichets. « *Un conseil, nous dit-il alors, ne mettez pas un sou là-dedans !* ». Ce type d'expérience fait sensiblement écho à ce que nous évoquions dans la revue de littérature, concernant les limites que peuvent avoir certaines inventions techniques lorsqu'elles ne trouvent pas d'usage ou une appropriation sociale qui feront d'elles une véritable innovation (Alter, 2000 ; Latour, 1992).

Pour autant, nous ne voulions pas limiter notre analyse à ces expériences locales qui n'étaient peut-être pas représentatives de la réalité des visio-guichets à l'échelle nationale. C'est pourquoi nous nous sommes rapprochés de Daniel Thierry, chercheur à l'université Rennes 1 et spécialiste du sujet. Daniel Thierry a étudié la question de l'usage et du non-usage des Visio-guichets à partir de l'exemple de l'Auvergne et de la Manche. Cette étude¹⁰⁵ montre elle aussi qu'à force de dysfonctionnements et par une communication pas toujours adaptée, les visio-guichets ne sont pas parvenus à convaincre les usagers. L'un des enseignements intéressants de cette étude tient sans doute au détournement qu'en ont fait certains acteurs, à l'image des usagers des techniques analysés par Madeleine Akrich (Akrich, 1998), Daniel Thierry nous a expliqué, lors d'un entretien téléphonique, que les visio-guichets connaissant les plus fortes utilisations sont ceux qui ont été pleinement appropriés par les agents, comme outil de médiation. Et en effet, si l'on substitue à la relation directe l'idée d'une relation tripartite, avec une présence humaine supplémentaire pouvant jouer un rôle de facilitation et de traduction, cette technologie permet alors de véritables avancées. Ces considérations rappellent également la place importante que jouent les dispositifs techniques pour assurer la délégation d'une action à distance dans les centres de traduction, qu'un lieu puisse accéder à d'autres lieux et que des coopérations s'opèrent au sein de différents réseaux (Callon, 2006 : p. 274). Encore faut-il que les usagers puissent mobiliser ces techniques, ce qui n'est pas toujours le cas, tant pour des

¹⁰⁵

THIERRY Daniel *Non-usages, usages en lieux publics. Les automates des visio-guichets de service public.* Cahier de recherche M@rsouin, mars 2011, 110 p.

raisons d'isolement géographique, de performance du réseau ou encore de leurs compétences en termes d'utilisation :

J'ai reçu aujourd'hui la visite de Simon, que je n'avais pas revu depuis son incarcération :

- *Boris : Alors, comment ça va ?*
- *Simon : Ça va, ça a été. J'ai été faire un petit tour à Varenne¹⁰⁶, mais ça va, c'est quasiment une maison de retraite là-bas ! Par contre, pendant mes 9 mois d'incarcération, j'ai pas pu payer entièrement mon loyer donc je dois de l'argent à mon propriétaire. Tu pourrais me sortir une attestation CAF pour mon rendez-vous avec l'assistante sociale, s'il-te-plait Boris ?*
- *Boris : Oui bien-sûr.*
- *Simon : Et puis, je reviens d'un rendez-vous avec Pôle emploi. J'ai juste à actualiser mon CV.*
- *Boris : Oui pas de problème, on va faire ça.*

Nous commençons à actualiser son CV, je lui demande alors si son numéro de téléphone est à jour :

- *Simon : « Ah non, j'ai plus de téléphone pour le moment. 35 ans et plus de téléphone !*
- *Boris : Ok. Tu as une adresse mail ? Il faut qu'on mette un contact quand même.*
- *Simon : Euh oui j'ai un mail. C'est simon.avedian... laposte.net je crois.*
- *Boris : T'es sûr ? Les employeurs vont te contacter dessus après donc... Tu te rappelles du mot de passe, comme ça on vérifie ?*
- *Simon : Le mot de passe c'est Jean... ou Jacques je sais plus.*

Nous faisons plusieurs essais non concluants sur le site de la poste.net.

- *Simon : Essaye jean, tout en minuscule.*
- *Boris : Non, ça ne marche pas non plus.*

¹⁰⁶ Centre pénitentiaire de Varenne le Grand, situé à environ 45 minutes de Cluny

- *Simon : Je me demande si c'est pas Hotmail en fait...*

Après un nouvel échec, Simon propose de faire un aller-retour chez lui pour chercher un document où est inscrit son adresse courriel. A son retour, nous modifions son mot de passe et je lui montre comment aller lui-même sur sa boîte mail. Je le laisse refaire un essai par lui-même.

- *Simon : Comment tu fais ça là (il me montre l'@) ?*
- *Boris : Comme ça regarde.*
- *Simon : Ah ok. Je sais pas si je vais m'en rappeler. Et pour faire une majuscule ?*
- *Boris : Avec la flèche là, ou le petit cadenas.*
- *Simon : Ok super.*

Il aura fallu bien 4 minutes à Simon pour se connecter à sa boîte mail.

Journal de terrain, 01 avril 2014

La médiation numérique est l'un des enjeux majeurs que doivent affronter les intervenants sociaux locaux. Comme le montre l'extrait ci-dessus, il peut être compliqué pour une personne de simplement éditer une attestation sur son espace personnel ou de consulter sa boîte mail. Dans un monde réticulaire, de véritables inégalités existent quant aux capacités que peuvent avoir les uns ou les autres à se connecter. Comme le dit Bruno Latour, dans un tel monde, « est petit ce qui est peu connecté, est grand ce qui l'est d'avantage (Latour, 2006 : p. 263). Pour Michel Callon, la théorie de l'acteur-réseau permet justement de rendre compte de ce type d'asymétries, en observant l'intensité, ou la faiblesse, des connexions entre différents lieux (Callon, 2006 [2011] : p. 274). Ces connexions sont essentielles, puisque c'est à travers elles que les informations circulent et que des actions se décident à distance. Un accompagnement humain semble en cela indispensable pour garantir que les outils de l'administration numérique ne délaissent personne, mais aussi que les plus vulnérables puissent bénéficier d'un apprentissage vis-à-vis de ces outils. Dès lors, pourquoi continuer à rendre cette relation numérique dépendante d'un outil coûteux et encombrant, comme dans le cas des visio-guichets ?

De l'expérience conduite avec la 27^e Région sur ce sujet, nous avons conclu qu'il est probablement préférable de revoir les ambitions technologiques de ce dispositif puisque dans les faits, il est possible d'obtenir un service quasi-équivalent à partir d'un ordinateur ou d'une tablette, muni d'une webcam et d'une imprimante/scanner, accessible au plus grand nombre. Un constat qui nous pousse à voir qu'en réalité, c'est la totalité des administrations de proximité (mairies, centres sociaux...), voire même la grande majorité des foyers, qui disposent des pièces nécessaires à une relation entièrement dématérialisée avec les administrations. Le travail à accomplir reste bien plutôt organisationnel, comme le soulignait notre interlocuteur de la MSA, pour que les machines puissent jouer entièrement leur rôle de médiation avec l'accompagnement des agents de proximité. Si ce travail est à coup sûr conséquent, il permettrait néanmoins d'éviter bon nombre de déplacements, de rendez-vous manqués (et les sanctions qui en découlent parfois), et d'incompréhensions mutuelles.



"Le visio Guichet simplifié", testé auprès de secrétaires de Mairie (Photo la 27^e Région)

Tout le potentiel de la sociabilité numérique est loin de se limiter à un tel exemple. J'ai déjà indiqué l'importance qu'eut pour moi le numérique dans mes débuts professionnels, moi qui n'avais alors aucune formation de travailleur social. Mais l'on pourrait aussi développer le propos à partir de nombreux exemples, passant de la lutte contre l'analphabétisme numérique que conduit le cyberspace du Clunisois, à la mailing-liste qui met en réseau des dizaines d'acteurs locaux, ainsi que des habitants, pour échanger et résoudre des situations problématiques que les dispositifs officiels d'intervention locale ne peuvent résoudre (un transport, la recherche d'un équipement ménager, un déménagement...), en passant par l'utilisation partagée de « Google traduction » des intervenants sociaux et des usagers étrangers pour mieux se comprendre... Les usages de ces outils numériques ne font qu'émerger, et laissent voir un potentiel aujourd'hui encore largement sous-exploité dans l'intervention sociale locale.

7.5 [Expérience « designer les courriers administratifs »] : vers un changement de posture pour innover ?

J'ai évoqué, à différentes reprises, la méfiance que peuvent avoir les usagers vis-à-vis des administrations, voire des intervenants sociaux qui en sont parfois les porte-paroles. Cette méfiance peut être due à de mauvaises expériences vécues avec d'une administration, mais aussi parfois uniquement vis-à-vis de la posture qui peut en émaner. Une posture qui ne donne pas toujours l'impression aux usagers que l'administration est à leurs côtés, mais plutôt face à eux. Cette posture s'observe parfois dans de tous petits détails, que ne manquent pas d'observer les usagers. Par exemple, durant longtemps, les distances affichées par Pôle emploi entre le domicile des demandeurs d'emploi et le lieu d'une offre étaient systématiquement sous-estimées¹⁰⁷, ce qui pouvait donner à certains l'impression que cet organisme souhaitait en quelque sorte les piéger. De la même façon, l'envoi d'offres d'emploi en complet décalage avec le profil d'une personne ou sa localisation, et la forte incitation qui peut être faite pour qu'elle y postule peuvent aussi donner le sentiment à certains demandeurs d'emplois d'avoir plus affaire à un organisme de contrôle que d'accompagnement :

Claudio est un ancien salarié d'OXXO, l'usine de fabrication de fenêtre en PVC qui est aussi le premier employeur du territoire. Il y est entré à 18 ans, et a fait toute sa carrière dans cette entreprise en tant qu'ouvrier. Proche de la retraite, il a fait partie des salariés ayant été incités à quitter volontairement leur emploi, lorsque cette entreprise a connu une crise importante en 2013, ayant conduit au licenciement d'une centaine de personnes. Au regard de sa carrière, Claudio bénéficie largement d'un droit à l'indemnisation au chômage qui lui assurera un revenu dans l'attente de sa retraite. J'avais rencontré Claudio au mois de mai lors d'un atelier emploi que j'animais avec une prestataire de Pôle emploi. Il avait clairement exposé, avec l'un de ses collègues d'OXXO qui était dans la même situation que lui, qu'il s'était présenté à ce rendez-vous obligatoire pour ne pas risquer de perdre ses indemnités mais qu'il estimait, qu'au regard de sa situation et notamment de son âge, il n'y avait pas grand sens à ce qu'il cherche véritablement un emploi. Un débat avait eu lieu entre lui et l'animatrice, cette dernière tentant tout de même de le convaincre à retrouver une activité pour ne pas voir sa retraite diminuée, sans grand succès.

¹⁰⁷ Dans la version actuelle du site, les distances ne sont plus affichées.

Quelques mois plus tard, Claudio entre dans le bureau du RSP, relativement fâché :

- *Claudio : Regardez-moi ça, j'ai reçu une offre d'emploi de Pôle emploi ce matin. A deux ans de la retraite, j'aurais cru qu'ils me laisseraient un minimum tranquille ! Mais non, une annonce, et il faut répondre hein. Regardez, « enquêteur mystère », pour quinze jours en plus, pendant une manifestation de chevaux ! Non mais ils se foutent de qui ? C'est pour des jeunes ça ! Ils ont pas des jeunes à qui proposer ce genre d'annonce franchement ? ».*

Journal de terrain, 9 juillet 2013

Pierre-Jean est un artiste peintre belge. Je l'avais rencontré au mois d'octobre, pour un désaccord qu'il a vis-à-vis de la CAF, qui lui réclame un titre de séjour, alors qu'il est européen, pour bénéficier du RSA. Aujourd'hui, Pierre-Jean est venu me voir suite à un courrier qu'a reçu sa compagne, dans lequel il est indiqué que « son compagnon étant au chômage, ses droits prendront fin à partir du mois de janvier 2013 ». Nous contactons ensemble la CAF pour comprendre ce qu'il se passe. La téléconseillère nous rassure, en nous indiquant qu'il s'agit d'un courrier qui a été généré automatiquement, mais qui n'a pas pris en compte les derniers éléments du dossier. Pierre-Jean est soulagé, mais assez mécontent :

« Je m'en serai bien passé de ce courrier... ça me met vraiment en porte à faux vis-à-vis de ma femme. On dirait que je suis accusé ! Je ne vous dis pas l'ambiance à la maison ! Ça fout la merde ce genre de trucs ! ».

Journal de terrain, 11 décembre 2012

Ce type de réactions, suscitées par des courriers envoyés par une administration est très fréquent, et j'ai souvent, au cours de mes cinq années de pratique professionnelle, été sollicité par des habitants pour analyser des courriers, voire contacter l'administration pour pouvoir le comprendre ou vérifier qu'il ne comportait pas d'erreur. Mais plus encore que le courrier, qui est un mode de communication forcément limité, c'est la posture des administrations qui est souvent critiquée par les usagers. Et effectivement, dans bon nombre de situations observées, certains agents de l'administration affichent une forte assurance vis-à-vis des usagers, voire une certaine forme d'irréprochabilité lorsqu'une erreur semble avoir été commise dans un dossier. Alors même que ces administrations souffrent souvent, auprès des usagers, d'une image de bureaucratie lourde et inefficace, on observe parfois chez certains agents une sorte de posture

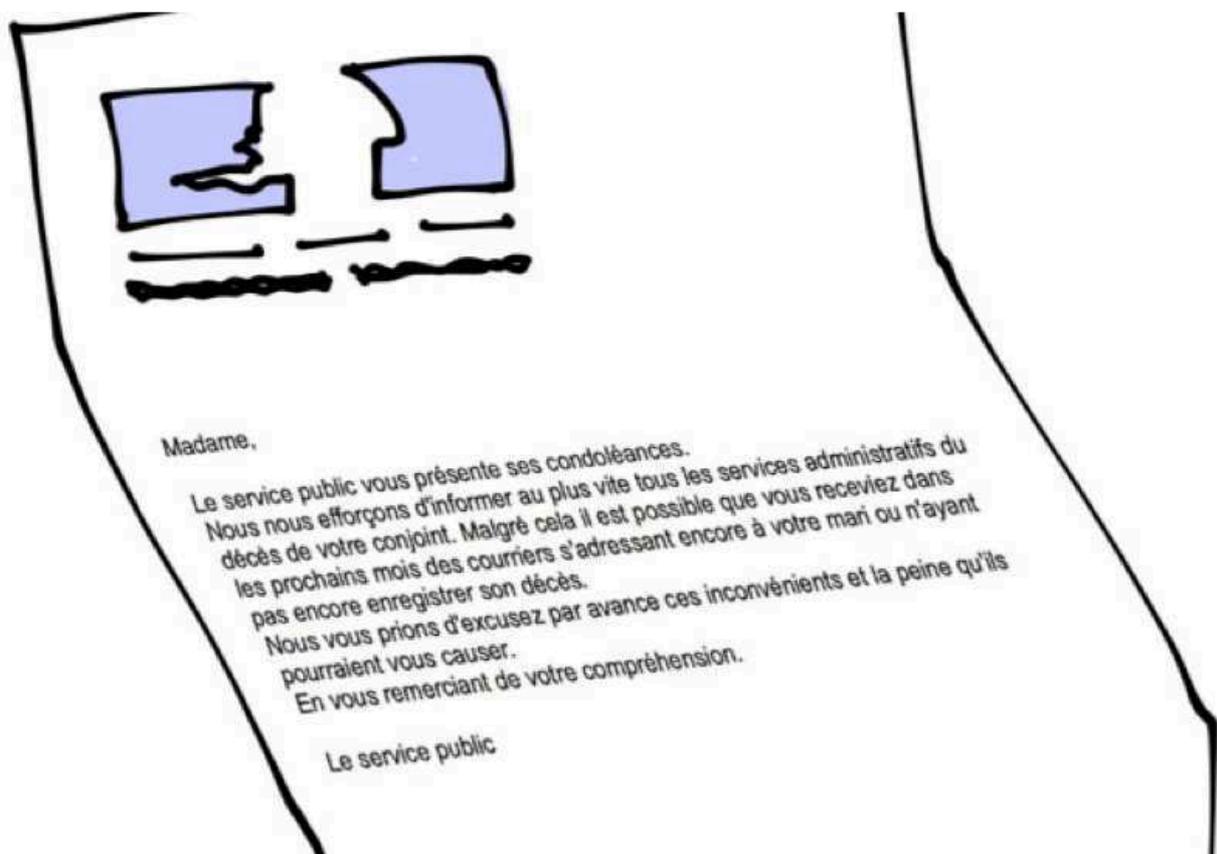
asymétrique, laissant supposer que c'est d'abord l'utilisateur qui a dû commettre une erreur, ne pas comprendre, ou ne pas avoir remis les documents nécessaires¹⁰⁸. *A contrario*, dans les discours des usagers recueillis en situation, on plaisante souvent lors des temps d'attente au téléphone, sur « les fonctionnaires partis boire le café » ; on demande régulièrement des copies des documents que les administrations pourraient perdre, on s'offusque d'avoir à donner encore et encore des informations déjà fournies... Sur cette thématique, un exemple suggestif nous a été donné par une responsable de la CAF lors d'une discussion :

« On a souvent des problèmes avec les courriers automatisés, qui ne sont pas toujours appropriés... il y a quelques temps encore, il arrivait par exemple que des familles reçoivent une lettre de trop-perçu à cause d'un décès d'un enfant, et des droits qui ont continué à être perçus parce que le changement de situation n'avait pas été fait... vous imaginez un peu... »

Entretien responsable CAF

Cet exemple faisait alors écho non seulement à mes observations de terrain, mais aussi à la propre expérience d'une membre de l'équipe de la résidence, qui avait elle aussi reçu ce type de courrier alors qu'elle avait eu à surmonter le décès de sa mère. Face à ce genre de problème, il semblait à la fois dramatique, et en même temps compréhensible, que ce type de courrier puisse être généré : la machine administrative étant d'une telle complexité, il lui est forcément difficile d'allier l'efficacité, obligeant à un traitement rapide des demandes, et humanité, obligeant à un traitement singulier. Au fil de nos discussions, une piste de solution nous est pourtant apparue : et si la frustration des usagers à l'égard de l'administration n'était pas due à ses dysfonctionnements, mais au décalage flagrant entre la posture qu'elle affiche et la réalité de ses actes ? Reprenant l'exemple du décès, l'un des *designers* rédigea alors une lettre toute aussi modeste que révolutionnaire : la lettre de condoléances du service public.

¹⁰⁸ J'ai notamment très souvent observé ce type de comportement chez les téléconseillers, leur anonymat et les contraintes de temps dont ils disposent favorisant probablement ce type d'attitude.



La lettre de condoléance de l'administration. L'exemple d'un service public à visage humain ?

C'est notamment autour de cette lettre que nous avons pu discuter de l'idée d'une administration plus modeste et transparente quant à ses limites, avec quatre représentants de l'Etat proches de son plus haut niveau : Sophie Brocas, alors conseillère à la réforme de l'Etat de François Hollande, Aline Creignou, conseillère technique au cabinet de Cécile Duflot, Ministre du logement et de l'égalité des territoires ; Caroline Larmagnac, chargée de mission « stratégies territoriales et lien urbain-rural » à la DATAR, et Nicolas Conso, directeur de l'innovation au SGMAP. Ce courrier prend assurément à contrepied le ton habituel qu'empruntent les administrations pour s'adresser aux citoyens : il est rédigé et diffusé alors même que la procédure est en cours, il anticipe des erreurs potentielles, il formule des excuses anticipées et emprunte même le registre émotionnel.

Derrière ce support, l'idée était de tester auprès de nos invités l'idée d'une administration située aux côtés des administrés, et non en surplomb. Que ce soit avec nos quatre interlocuteurs ou les autres représentants de l'administration que nous avons pu faire réagir, les retours ont été

unanimes : il est absolument impossible qu'une telle lettre puisse être adressée aux citoyens par l'Etat ou ses représentants. Selon eux, « une telle lettre affecterait le lien de confiance entre les institutions et les citoyens », « plus personne n'accepterait de payer ses impôts », et cela reviendrait à « affaiblir une administration déjà fortement décriée ». L'équipe de résidents avait tiré quant à elle une analyse tout à fait différente : il nous semblait bien au contraire que cette posture « d'excellence mal placée » était justement l'une des causes du manque de confiance des citoyens à l'égard des administrations.

Dans mon quotidien de médiateur de proximité, j'avais justement été surpris par l'accueil que les usagers avaient réservé à ma posture de généraliste, forcément limité dans ses connaissances techniques. J'ai compris durant cette expérience que les usagers ne cherchaient pas forcément une expertise immédiate et infaillible, mais bien plutôt un soutien impliqué, disponible, digne de confiance et dont la transparence quant à la réalité de ses compétences était justement gage de confiance. De plus, une telle posture peut aller de soi dans nos vies quotidiennes, où chacun peut régulièrement accorder sa confiance sans avoir à exiger une forme d'infaillibilité. Prenons, par exemple, le cas d'un voyage en avion : lorsqu'on monte à bord, l'un des premiers messages que nous adresse l'équipage concerne la marche à suivre en cas d'incident. On nous explique comment mettre un gilet de sauvetage, nous servir d'un masque à oxygène pour nos enfants et nous-mêmes, comment évacuer l'avion... Cette reconnaissance du risque d'accident empêche-t-elle chaque jour des milliers de voyageurs de prendre l'avion ? Assurément non. Cet exemple nous montre plutôt que toute chose a ses limites et ses failles, et qu'en cas d'incident, la prévention et la coopération sont indispensables. Il en va à mon sens de même pour la relation aux administrations ou aux intervenants sociaux. Vincent Dubois analyse d'ailleurs que « les orientations responsabilisantes de l'administration sociale renforcent la nature dramaturgique de relations dont les protagonistes jouent un rôle, celui du « pauvre méritant » ou de l'agent impartial, exhibant ses attributs qui le caractérisent et masquant les autres, dissimulant en partie ses sentiments tout en cherchant à percer ceux de son vis-à-vis » (Dubois, 1999 [2010] : p. XVIII).

Les plus grandes frustrations que j'ai pu observer chez les usagers à l'égard du service public sont très souvent dues à cette asymétrie affirmée entre des administrations sûres d'elles-mêmes, et des citoyens ayant toujours à donner des gages de confiance quant à leur situation. Les cas de trop perçu, où un citoyen a reçu de l'argent auquel il n'avait pas le droit, sont par exemple criants : même lorsque l'erreur vient de l'administration elle-même, c'est tout de même au citoyen de rembourser ce qu'il a trop perçu. Mais même dans le cas contraire, où l'erreur est

commise par des usagers, ne pourrait-on pas admettre que l'administration a aussi une part de responsabilité dans les erreurs qui ont pu être commises ? En effet, la complexité des règles, de l'accès à l'information et de la communication est aussi une source d'erreur, et le citoyen n'est pas en cela le seul responsable.

Notre hypothèse était donc la suivante : et si la prétention à l'excellence des administrations contribuait à mettre les usagers dans une posture d'intransigeance, là où une posture plus modeste et transparente permettrait des attitudes plus empathiques et collaboratives de la part des usagers ? Pour tester cette hypothèse, nous avons cherché à tester avec des agents administratifs et des usagers de services sociaux la forme que pourrait prendre, selon eux, le bon courrier institutionnel.

Dans cette expérience, nous avons organisé une rencontre entre trois représentants de différentes administrations (CAF, MSA, Conseil Départemental) émettant des courriers, et trois « bénéficiaires » du Revenu de Solidarité Active (RSA), destinataires de ces mêmes courriers. Pour cette discussion, nous avons justement pris pour exemple la situation de trop-perçu, pour pouvoir imaginer quelle serait la bonne manière pour une administration d'en informer les usagers.



Usagers et représentants des administrations débattent sur le courrier idéal

L'atelier s'est déroulé en trois temps. Les agents et les usagers ont d'abord eu à réagir, en deux groupes séparés, à un échantillon de vrais courriers administratifs issus des organisations représentées dans l'atelier.



**CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES
DE LA MOSELLE**

4 BOULEVARD DU PONTIFFROY 57774 METZ CEDEX 9
Tel : 0 810 25 57 10 (Prix d'un appel local depuis un poste fixe).

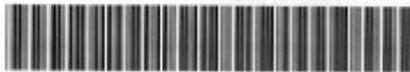
LE POINT SUR VOS DROITS : DETECTION D'UNE DETTE

CG :
Numéro d'allocataire :

CAISSE D'ALLOCATIONS FAMILIALES
DE LA MOSELLE

4 BOULEVARD DU PONTIFFROY 57774 METZ CEDEX 9

Pour nous appeler : 0 810 25 57 10



Le 14 novembre 2013

Monsieur,

Créances
IN5 002
INK 008

Après contact pris avec le Pôle emploi, nous constatons une divergence avec la situation que vous nous avez déclarée.
Le Pôle emploi nous a informés de votre nouvelle situation de chômage.
Nous avons donc étudié vos droits. Ils changent à partir du 01.08.2013 jusqu'au 30.09.2013.
Il apparaît après calcul que
pour LE REVENU DE SOLIDARITE ACTIVE (RSA)
pour L'AIDE PERSONNALISEE AU LOGEMENT (APL)
vous avez reçu 1 466,49 €
alors que vous aviez droit à 1 093,64 €.

VOUS NOUS DEVEZ 372,85 €.
Pour vous permettre de rembourser cette somme, nous retiendrons 99,35 € sur vos allocations à partir de DECEMBRE 2013.
Pour plus d'information, voir au dos.

Votre caisse d'Allocations familiales.

Pour connaître la situation de votre dossier,
déclarer une modification de votre situation,
ou simplement visualiser le montant de vos droits
rien de plus facile sur www.caf.fr.

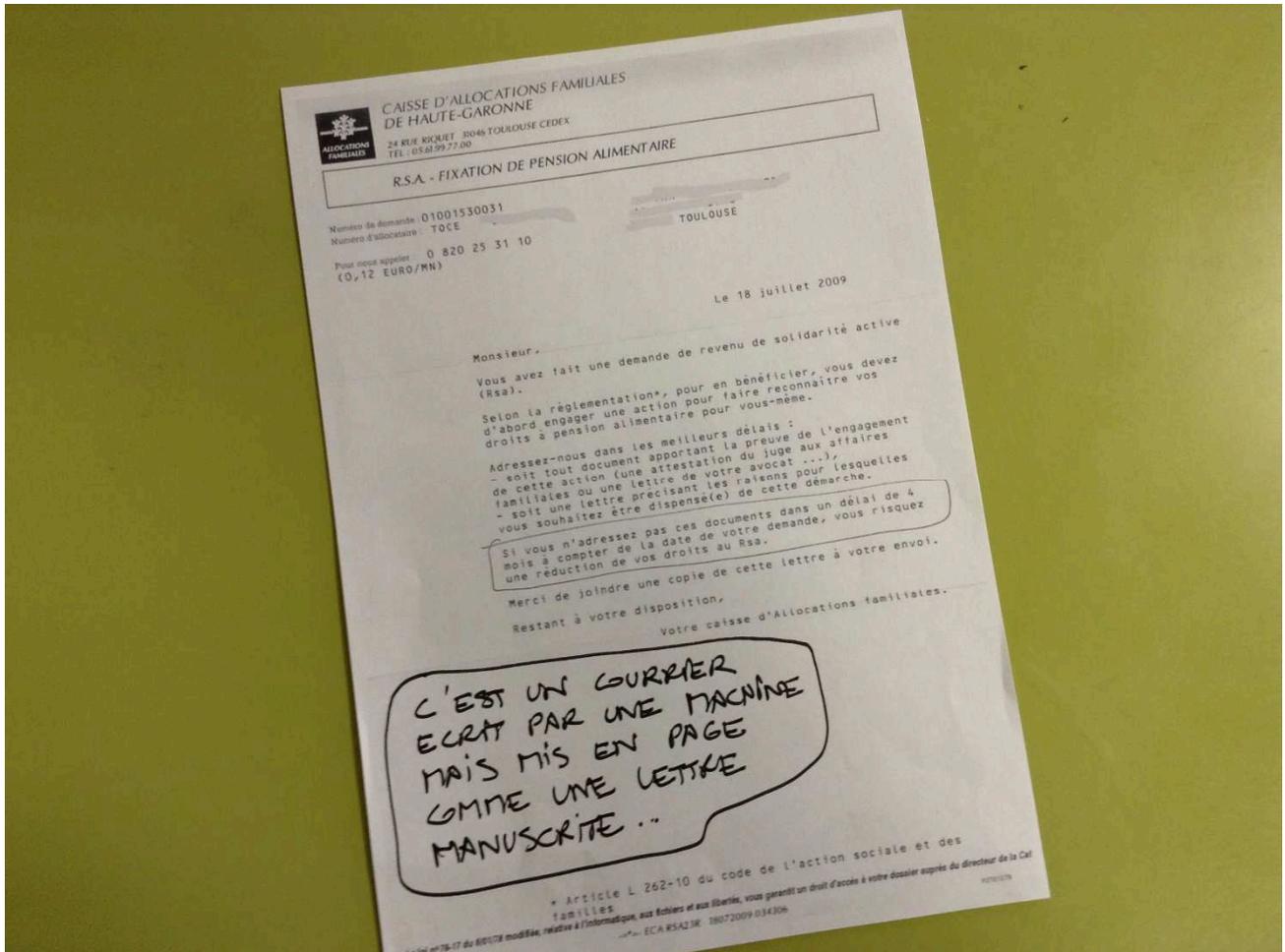
VOS DROITS à
partir de :
NOV. 2013

AF	PAJE			RETENUE SUR MONTANT TOTAL	MONTANT MINIMUM A CASER EN LIGNE
128,57	184,62				313,19€

En cas de contestation vous trouverez les destinataires à contacter au verso.

La loi n°78-17 du 6/01/78 modifiée, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, vous garantit un droit d'accès à votre dossier auprès du directeur de la Ca

Un exemple de courrier évoquant un trop perçu



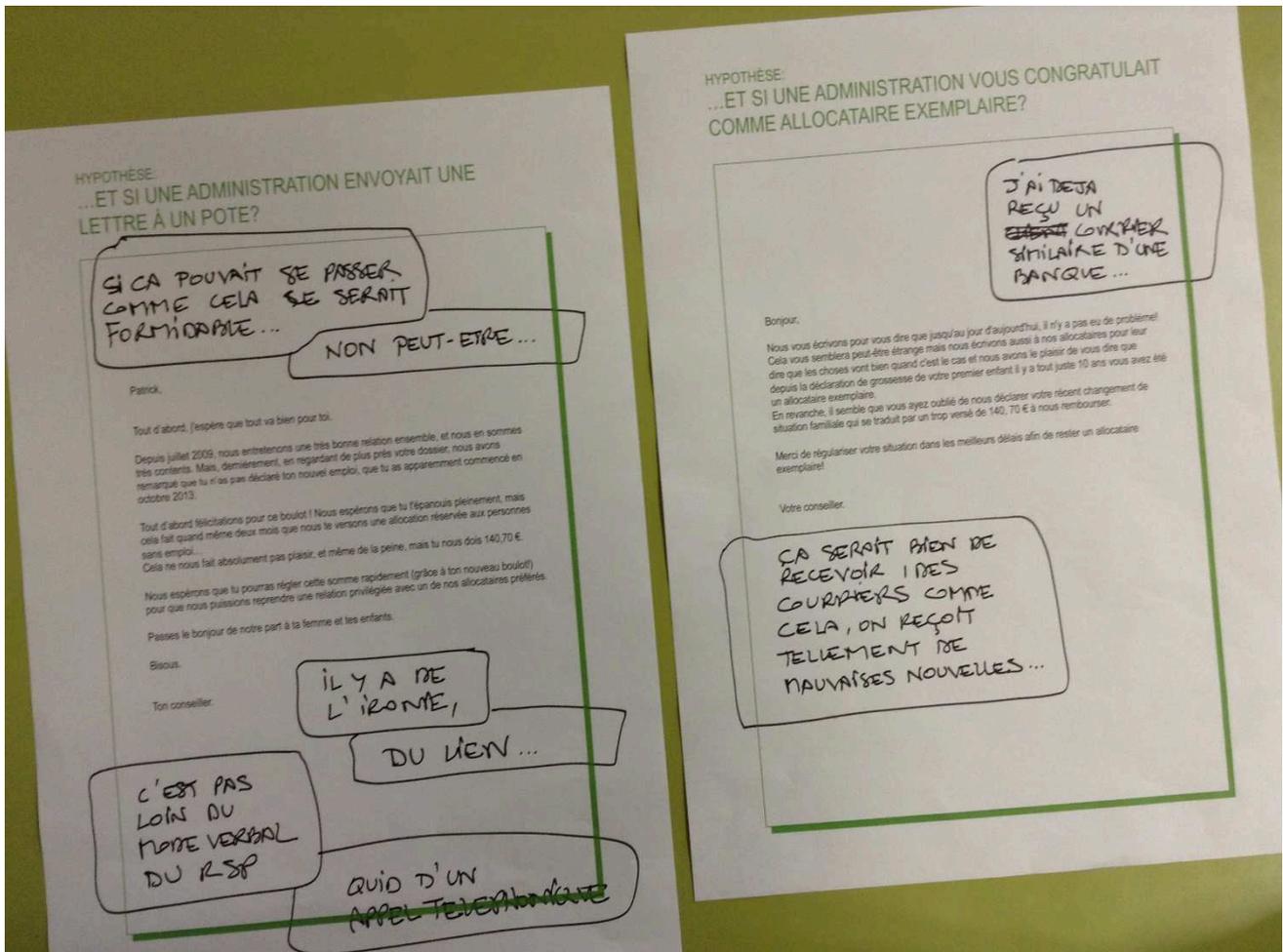
Les réactions des participants annotées sur les courriers

Du côté des agents, on identifie rapidement les limites d'un format de courrier en cours d'évolution : le surcroît d'informations, les références juridiques, les termes techniques... sont autant de critiques qu'ils admettent facilement et régulièrement. Côté usagers, les réactions prennent une autre forme : on y décèle de « l'agressivité », un ton « sec » (« *VOUS NOUS DEVEZ 372,85€* », écrit en majuscules), d'autant plus difficile à accepter que ces courriers sont souvent générateurs de stress pour les usagers. Ce que les usagers critiquent également, c'est l'absence de solutions ou de proposition d'aide dont le courrier témoigne pour ceux qui ne pourraient pas répondre aux exigences de l'administration : « *...si vous devez de l'argent mais que vous ne pouvez pas payer on ne vous dit pas comment faire...* ». J'ai fréquemment croisé ce type de problèmes dans les situations du quotidien. Les administrations demandent par exemple aux citoyens des documents, dont ils ne comprennent parfois pas le sens et qu'ils ne savent où trouver. Lorsqu'il faut déjà devoir recontacter l'administration, ne serait-ce que pour comprendre un courrier, cela peut être source de découragement et de renoncement quant aux droits. Les usagers poursuivent leurs critiques, dans le même ordre d'idée : « *...quand vous devez de l'argent, on vous demande de payer. Mais quand vous avez le droit à toucher quelque chose, l'administration ne vous envoie pas un courrier pour vous proposer l'argent que vous n'avez pas demandé* ». Derrière ce type de remarques, se manifestent les représentations d'une administration véhémente dans le contrôle, mais discrète, voire absente dans l'information et l'accès aux droits.

La seconde étape de l'atelier consistait à faire réagir les participants à des exemples de courriers, volontairement extrêmes dans leur forme, pour tenter d'identifier ce qui pourrait être conservé dans la rédaction du courrier final. Les résidents avaient alors rédigé huit courriers extrêmes pour animer les échanges :

- *Et si une administration-Sherlock Holmes menait l'enquête avec vous sur votre situation ?*
- *Et si une administration vous souhaitait votre anniversaire de dix années de citoyen exemplaire ?*
- *Et si une administration vous parlait franchement entre quatre yeux et vous disait vos quatre vérités ?*
- *Et si une administration vous racontait tous les problèmes qu'elle a avec vous ?*
- *Et si une administration vous demandait pardon ?*
- *Et si une administration vous disait qu'elle n'y comprend rien à votre situation ?*
- *Et si une administration envoyait une lettre d'amour ?*
- *Et si une administration vous racontait une blague ?*

Tour à tour, l'administration prenait un visage différent : tantôt coopérant, congratulant, agressif, amical, transparent, humoristique... C'est sur la base de cet exercice d'échauffement que nous avons pu recueillir les réactions et les idées de nos participants, et que le débat a pu s'engager de part et d'autre de la frontière administrative.



Les participants réagissent aux courriers extrêmes (Photo la 27^e Région)

Si la plupart des courriers suscitaient plutôt l'amusement, il fut intéressant de voir que le courrier où « l'administration vous parle franchement et vous dit ses quatre vérités » a été jugé par nos trois témoins-citoyens comme absolument similaire aux courriers qu'ils pouvaient recevoir eux-mêmes.

Monsieur le directeur de Point-emploi
5000 boulevard du maréchal de saxe
45000 Arléans

Madame Lambert
48 rue de la liberté
45031 Pétrifonds

Objet : Fin de vos droits à l'indemnisation chômage et bilan de votre accompagnement

Arléans, le 26 janvier 2014

Madame,

Vous vous êtes inscrite comme demandeuse d'emploi le 26 janvier 2013. C'est à ce titre que nous vous avons convoquée, le 8 février 2013, afin que vous puissiez préciser votre projet personnalisé d'accès à l'emploi (PPAE) avec votre conseiller personnel, Monsieur Eric BAROUX.

Lors de cet entretien, **vous vous êtes engagée à effectuer les démarches nécessaires pour accéder à un emploi** de secrétaire médicale dans un rayon de 50km séparant vos employeurs potentiels de votre domicile. **Vous aviez pour cela à votre disposition tous les outils nécessaires élaborés par pôle-emploi pour postuler aux offres, conforter votre projet, ou vous former.** Vous trouverez ci-joint votre PPAE signé de votre main le 8 février 2013, attestant de votre engagement et de votre prise en compte des informations fournies par votre conseiller lors de votre entretien.

Nous ne disposons aujourd'hui D'AUCUNE TRACE D'UNE QUELCONQUE DEMARCHE effectuée pour concrétiser votre retour à l'emploi. Aucune télécandidature n'a été enregistrée sur notre site point-emploi.fr malgré les 18 offres d'emploi de secrétaire médicale que nous vous avons transmises. Vous n'avez à aucun moment souhaité joindre votre conseiller pour conforter votre projet ou vous informer sur vos droits à la formation.

Aussi, vos droits étant à ce jour épuisés, nous avons le regret de vous informer que **nous ne pourrons émettre un avis favorable auprès de l'organisme qui poursuivra votre accompagnement** dans le cadre de votre droit au Revenu de Solidarité Active.

Nos services restent bien entendu à votre disposition dans le cas où vous souhaiteriez à nouveau vous engager dans une démarche active de recherche d'emploi.

Cordialement,

Le Directeur

Pour les usagers, le courrier extrême « l'administration vous dit ses 4 vérités » ressemble aux courriers habituels

J'avais pourtant moi-même rédigé ce courrier en forçant le trait, mais pour eux, il n'y avait aucune différence, ou si peu, avec un courrier classique. Nos autres témoins, côté administratif, semblaient stupéfaits de voir que pour les usagers, cette agressivité se confondait avec le langage de leurs administrations. La représentante de la CAF tenta alors de nuancer les échanges, en rappelant que les courriers issus des administrations étaient générés par ordinateur, et qu'il était difficile en cela d'emprunter systématiquement le bon ton. A la surprise générale, aucun des usagers présents ne s'imaginait que derrière ces courriers qu'ils recevaient, se cachait en réalité une machine. De fait, il est vrai que les tournures de phrases, le ton du courrier... tout semble vouloir être fait pour humaniser au maximum ce courrier d'ordinateur. Pour nos usagers, c'était bel et bien un agent qui leur écrivait, voire le Directeur, d'où parfois un certain ressentiment à l'égard de cette personne qui pouvait réclamer beaucoup sans avoir la politesse de mettre ses coordonnées directes !

Sur la base de ces échanges, deux idées principales ont alimenté la rédaction du courrier idéal, co-construit par les agents et les usagers des administrations sociales.

La première rejoint nos idées énoncées plus haut sur la transparence des administrations à l'égard des citoyens. Si les courriers sont rédigés par des ordinateurs, pourquoi leur donner cet aspect si faussement humain ? Pourquoi tant de formules compliquées, de termes techniques et d'informations inutiles perdant le lecteur, qui peut par ailleurs avoir sans cela des problèmes avec la forme écrite ? Pourquoi ne pas rendre à ce courrier automatisé sa forme véritable, plutôt que de produire ces « faux-semblants » relationnels ?

Un tel courrier pourrait s'apparenter à tous les messages que nous adressent au quotidien les machines dont nous sommes entourés : les feux tricolores par exemple, qui ont remplacé les agents de la circulation, ont fait la preuve de leur efficacité en ayant leur propre forme de machine, avec un message simple, et non en cherchant à imiter la forme humaine jusqu'alors en vigueur.

Mais il est clair que de tels courriers auraient aussi leurs limites, et pourraient notamment passer pour un délaissement de la relation aux usagers. C'est pourquoi nos participants ont ajouté qu'il reste indispensable de montrer aux destinataires des courriers qu'il existe des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent. Aussi, dans nos résultats, un contact humain doit pouvoir être identifié et accessible pour chaque citoyen, afin d'établir une véritable interaction sociale en cas de besoin. Les Maisons de Services au public, auraient ici un rôle majeur à jouer si les

administrations acceptaient de systématiser, dans leurs courriers, l'information sur leur existence auprès des habitants, selon leurs origines géographiques.

Au-delà de l'exemple des courriers, il me semble que cette posture, souvent asymétrique, entre les administrations ou les intervenants sociaux et les habitants est à interroger plus largement. Cette posture n'est-elle pas due, notamment, à l'importante technicisation de l'intervention sociale, pouvant donner l'impression que certains détiennent des savoirs, des vérités, par définition supérieures aux autres ? Cette technicisation ne nous fait-elle pas oublier par moments que le social pose aussi la question de nos façons de vivre les uns avec les autres ? Pour Isabelle Astier, « la socialisation des risques, d'une certaine manière, dépolitise le social. Faire du social, c'est donc quitter le terrain du politique pour entrer sur celui de la raison de l'Etat providence et de l'action sociale. « Faire du social » est avant tout l'affaire de l'administration et du service public qui construisent des cibles, dessinent des populations bénéficiaires des politiques sociales » (Astier, 2010 : p. 13).

Or, comme nous avons pu le voir tout au long de cette thèse, l'intervention sociale ne se limite absolument pas à cette dimension technique. Un tel type d'intervention pourrait au contraire induire des comportements excessivement rationalistes, voire dogmatiques, dans un champ où la complexité humaine nécessite aussi souplesse et empathie. Les intervenants sociaux sont perpétuellement confrontés à des problématiques qui les amènent parfois à déborder le cadre de leur intervention, voire à innover pour pouvoir répondre aux besoins identifiés. Et pourtant, quand bien même la notion d'innovation est de plus en plus invoquée dans l'action publique, comme dans l'intervention sociale, nous avons pu également observer que les acteurs locaux ne disposent pas toujours des moyens, du temps et des méthodes nécessaires pour faire émerger et accompagner les innovations au niveau local.

Comme nous avons pu le voir dans la revue de littérature, les processus d'innovation ne sont pas le simple fruit du hasard ou issus de la seule volonté d'un inventeur. Contingents, collectifs, négociés, ils réclament aussi un terreau favorable, où l'expérimentation et un certain droit à l'erreur sont tolérés. Les différentes expérimentations conduites avec la 27^e Région nous ont sensibilisés, en tant qu'acteurs locaux, aux méthodes et surtout aux postures qui peuvent être mobilisées pour innover face aux problèmes concrets auxquels nous sommes confrontés. Suite à la Résidence, nous avons cherché à poursuivre cette dynamique, en conduisant d'autres expérimentations telles que le Social Pursuit ou InCluniso, que j'ai pu présenter dans les lignes qui ont précédé.

J'aimerais, pour conclure ce dernier chapitre, présenter une dernière expérimentation, conduite en dehors de la Résidence et qui illustre bien à mon sens l'esprit que, j'espère, nous parviendront à entretenir en Clunisois pour les projets à venir.

De la poubelle aux assiettes, ou l'aide alimentaire locale en question -----

Sur le territoire, un groupe d'acteurs s'est constitué il y a plusieurs années autour de la question de l'aide alimentaire. Ce groupe de travail rassemblait des travailleurs sociaux, des bénévoles associatifs, des élus locaux, mais aussi des représentants du syndicat de déchets. Chacun de ces acteurs amenait dans les échanges un éclairage particulier, lié à son expérience : les travailleurs sociaux souhaitaient créer une épicerie solidaire, les bénévoles coordonner les différentes distributions afin d'éviter les doublons et toucher de nouvelles populations, et le syndicat de déchets, réduire le gaspillage alimentaire dont les salariés étaient quotidiennement spectateurs. Après plusieurs mois d'échanges, de réflexions, de recueil d'expériences, chaque membre du groupe semblait convaincu de l'utilité du projet d'épicerie pour répondre aux différents besoins exprimés. Mais comme souvent, le projet butait sur la question du portage de l'épicerie et de la réorganisation nécessaire de l'aide alimentaire locale. Pour franchir un nouveau cap, après plusieurs mois d'échanges, certains membres du groupe ont proposé de lancer une expérimentation, en créant une « épicerie solidaire éphémère », le temps d'une journée. Cela pour évacuer la question du portage et éprouver la pertinence du projet autour d'objectifs simples : combien de familles en auront bénéficié ? Qui aura participé au projet ? Comment l'action sera-t-elle perçue ? etc.

Le bilan de l'action était intéressant à deux niveaux. D'abord, il a permis très concrètement de rassembler 650kg de produits, dont 150kg de produits frais, dans les rayons de l'épicerie solidaire éphémère. Ces produits, donnés par les associations et les supermarchés, ou commandés à la banque alimentaire, ont alors été revendus à 10% de leur coût réel à 22 foyers identifiés par les travailleurs sociaux, dont 17 se sont effectivement présentés. Par ailleurs, l'action s'est montrée très intéressante en cela qu'elle a semblé lever ce qui ressemblait à des blocages lors des discussions en réunion (l'adhésion des grandes surfaces au projet, la coordination et l'implication des différentes structures dans l'action, le repérage des familles non bénéficiaires de l'aide alimentaire, l'utilisation d'un local adapté, etc.).



L'épicerie solidaire éphémère du Clunisois

A la suite de cette expérimentation, d'autres ont suivi. A ce jour, le ramassage et la transformation des invendus alimentaires a contribué à la création de trois emplois en Clunisois, valorisant chaque jour de la nourriture auparavant gaspillée et nourrissant désormais des foyers en situation de précarité. Cet exemple nous montre comment des expériences de ce type, lorsqu'elles sont légitimées hiérarchiquement et accompagnées méthodologiquement, permettent de lever certains blocages, de mobiliser des acteurs et de s'autoriser des erreurs ou des imprécisions sans grandes conséquences.

Les différentes expérimentations qui viennent d'être présentées me motivent à formuler une dernière, et probablement l'une des plus importantes préconisations issues de cette recherche. Car ces expériences et leurs résultats n'auraient pu émerger sans qu'un certain droit à l'expérimentation, indispensable à l'innovation territoriale, ne nous ait été accordé. L'innovation ne se décrète pas, mais elle peut en tout cas être favorisée. Les rapports traitant de ce sujet ont montré l'importance d'une certaine posture, ouverte aux initiatives, tolérantes vis-à-vis des petits risques inhérents à toute action, laissant toute sa place aux échanges entre des acteurs issus d'univers les plus différents... Cette posture doit être assumée par les acteurs de l'innovation, dont les idées émergent la plupart du temps des défis qu'ils ont à relever sur le terrain, mais elle doit aussi être encouragée par les élues et hiérarchies administratives, pour libérer une certaine créativité au sein de l'intervention sociale, et plus généralement de l'action publique locale. Cette posture ne doit cependant pas faire l'économie d'une solide réflexion méthodologique, de temps dédiés à de l'analyse de la pratique, voire d'un accompagnement ou

de formations concernant l'analyse de besoins sociaux, la conduite de projet ou l'animation de groupes. J'ai pu en tant que doctorant CIFRE, observer combien les sciences sociales peuvent apporter dans ces expérimentations et à l'inverse, en tirer des enseignements fructueux pour la recherche. Il serait à mon sens très intéressant pour les collectivités de développer l'accueil de « chercheurs impliqués » qui pourraient, comme j'ai pu le faire, réfléchir et expérimenter dans ces laboratoires à ciel ouvert que sont les territoires. Pour ces raisons notamment, le Clunisois est à l'origine d'un projet de formation à l'innovation territoriale pour les démocraties locales européennes. Son objectif est simple, puisqu'il s'agit de former les acteurs, ou les futurs acteurs de l'action publique, aux méthodes de l'innovation territoriale *via* des enseignements devant alimenter une réflexion concrète autour d'un projet. La formation devrait voir le jour en 2018, et a déjà été expérimentée trois étés de suite lors des universités de l'innovation publique, conduites à Cluny en partenariat avec le CNFPT.



Débat mouvant autour du concept d'innovation.
Première université de l'innovation publique,
Cluny 2016 (photo M.A. Thépot).

[Rapport de sociologie impliquée]

Synthèse des observations, analyses
et préconisations de la recherche

Que retenir, en priorité, de ces cinq années d'étude et d'actions ? Cette thèse s'adressant à un lectorat divers, allant des acteurs de terrain aux chercheurs en sciences sociales, il ne peut y avoir de réponse unilatérale à cette question. Pour pallier cette difficulté, j'ai voulu donner à la synthèse de cette seconde partie une forme un peu particulière, celle d'un « rapport de sociologie impliquée ». Un tel rapport vise simplement à rendre accessible l'essentiel de mes résultats, notamment à ceux à qui je les dois sur le terrain et avec lesquels je les mets quotidiennement à l'épreuve. J'ai voulu rassembler ici l'ossature de ma réflexion, sans toutefois évacuer les éléments théoriques qui l'ont étayée et qui lui restent indispensables. Etant persuadé que la réflexion sociologique et l'action de terrain ont tout à gagner à se rapprocher, je trouvais dommage de ne pas adresser un message commun à l'ensemble de leurs acteurs. Si cette synthèse est probablement un peu longue, c'est aussi parce qu'elle est une porte d'entrée de l'étude pour les acteurs de l'intervention sociale. Ainsi, j'espère trouver ici les bons mots, la bonne forme, pour faire passer l'essentiel des enseignements et des pistes d'action issues de cette recherche, tout en renvoyant, pour des développements plus précis, aux autres parties de la thèse.

MAISON ABANDONNEE EN CLUNISOIS



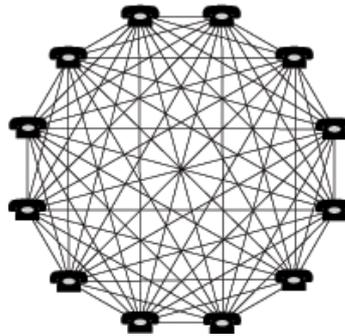
DANS LES BUREAUX DE LA CAF



DES INTERVENANTS JOUENT AU « SOCIAL



« L'EFFET RESEAU » - FERNANDO S. ALDADO ~ COMMONSWIKI



EN ENTRETIEN AVEC UN USAGER DU RSP



[Extraits du journal de terrain]

« L'élue en charge du CCAS de la Commune de Saint-Eusèbe¹ me contacte par téléphone. Elle s'inquiète au sujet d'une personne qui réside dans le hameau du Caprant. Elle a déjà pu constater l'état du logement dans lequel elle vit, mais c'est surtout pour ses enfants, et notamment sa petite fille de 8 ans qu'elle et d'autres habitants s'inquiètent : sa maigreur, ainsi que la peur qu'elle semble avoir vis-à-vis de son grand frère, désespèrent cette élue qui se sent impuissante et ne sait pas comment l'aider. L'assistante sociale ne peut intervenir quant à elle sans la sollicitation directe de la personne. »

[Janvier 2014]

« Mme Gilbert : « Voilà, je vous ai ramené mon imprimante. Elle ne marche plus... enfin, c'est juste qu'elle n'imprime plus en couleur, alors bon... c'est embêtant tout de même parce que je reçois des photos de mes petits-enfants, et je ne peux même pas les imprimer... et personne ne peut me refaire le réglage... surtout pas les informaticiens qui veulent me faire payer une réparation hors de prix ou en racheter une... alors s'il faut la faire cette réparation je la ferai, mais si vous pouviez faire quelque chose... »

[Décembre 2012]

« Cela fait plusieurs jours que Bastien vient au RSP, après que nous nous soyons rencontrés dans la rue. Il était alors assez alcoolisé et ne savait pas où dormir, mais son problème du moment était de savoir comment financer sa formation de sculpteur. Nous nous sommes donc vus à plusieurs reprises sur ce sujet, mais aussi pour en traiter bien d'autres : santé, impôts... mais surtout le logement, puisque Bastien dort dehors², alors que son père habite dans un village à quelques km ».

[Novembre 2012]

« J'en peux plus putain.... J'en ai marre ! Pourquoi ça m'arrive, pourquoi ça m'arrive ! je vais me foutre en l'air, j'en ai marre... je sais même pas remplir un pauvre dossier comme ça ! Y'en a partout ! (Elle étale ses papiers sur mon bureau) (...) et l'assistante sociale... ils m'ont refile une petite jeune qui connaît pas son boulot ! (...) et puis j'avais trouvé quelqu'un qui était enfin bien, pourquoi il est parti ? putain... excusez-moi... excusez-moi... ».

[Août 2012]

« Si vous connaissez déjà le numéro du service souhaité, vous pouvez le taper dès maintenant. Pour actualiser votre situation mensuelle tapez 1. Si vous souhaitez vous inscrire ou vous réinscrire, modifier un rendez-vous, ou connaître les démarches à suivre suite à la réception d'un courrier d'avertissement ou de décision de radiation, tapez 2. Pour signaler un changement de situation ou obtenir une attestation, tapez 3. Vous souhaitez obtenir des informations sur vos droits à l'indemnisation, des conseils sur votre recherche d'emploi tapez 4, pour toute information sur les tarifs, tapez 5. Pour réécouter le sommaire, tapez * ».

[Août 2012]

¹ Le nom de la commune a été anonymisé

² Bastien aura dormi plusieurs semaines durant l'hiver 2012 dans une maison abandonnée (cf. photo p. 1 du rapport)

[Des premières observations... aux préconisations]

Les lignes qui suivent synthétisent les principaux résultats présentés dans la thèse, issues de mon expérience de recherche impliquée, où j'ai pu interroger la problématique du traitement des vulnérabilités sociales en milieu rural en tant que chercheur et praticien. Pour ne pas limiter cette partie à une série de préconisations, sont également restituées les observations, hypothèses et expérimentations ayant conduit aux résultats présentés, livrant ainsi la réflexion globale dans laquelle s'inscrivent ces pistes d'actions.

- [Observation n°1] : pas grand monde au RSP, et quand il y en a, c'est pire !

Des premiers jours passés sur le terrain, deux observations importantes étaient à retenir. La première, concernait la **faible fréquentation du service** ; la seconde, la **grande diversité des quelques sollicitations** qui étaient faites par les quelques habitants franchissant la porte du Relais.

Concernant d'abord la faiblesse de la fréquentation, il suffit de se rapporter aux statistiques tenues lors des premières semaines de permanence. **En août 2012, 16 personnes, souvent issues du même foyer, ont fréquenté le Relais Services Publics. A titre de comparaison, elles étaient 71 en août 2017.**

Ensuite, il était frappant de voir que, d'une personne à l'autre, les demandes pouvaient être très variables et parfois, complètement inattendues. Durant les premières semaines de permanence, j'ai pu par exemple aider un professeur d'origine étrangère à ouvrir un contrat d'eau pour son appartement, un sans-abri à s'acheter des médicaments, ou estimer avec quelqu'un de passage sur Cluny s'il avait suffisamment d'essence dans son véhicule pour rentrer chez lui, à Besançon. **Cette diversité se confirmera dans les profils** des personnes accueillies, pouvant aussi bien concerner des demandeurs d'emploi que des

employeurs, des sans-abris que des riches veuves, des demandeurs d'asile que des agriculteurs, etc.³.

Une de mes premières demandes atypiques

[Journal de terrain, 21 août 2012]

Quelqu'un entre précipitamment dans le bureau du RSP, le souffle court et la main sur la poitrine.

- *« C'est ici qu'on donne un coup de main ?! »*
- *Boris : Euh... oui, qu'est-ce qu'il se passe ?*
- *...Je me suis fait voler toutes mes affaires et je suis cardiaque, il me faut juste 3,5€ pour m'acheter mes médicaments... le pharmacien ne veut rien entendre...*
- *Boris : 3,5€ ?*
- *Oui, c'est tout ce qu'il me faut... pour mon traitement...*
- *Boris : D'accord, d'accord, tenez...*

Il reviendra quelques minutes plus tard, en parfait état, pour discuter informellement de choses et d'autres, notamment de son expérience, un peu surprenante vu son jeune âge, de guerres auxquelles il avait pu prendre part en tant que soldat.

Face à la faiblesse du flux et à la diversité (voire au décalage) des demandes, **mes premières intuitions m'amenaient à penser que le service souffrait d'un manque de formalisation.** Personne ne sachant ce qu'était le RSP ni quelles étaient ses fonctions, les habitants allaient nécessairement l'ignorer ou le solliciter de manière inappropriée. Pourtant, **au fil des semaines, je compris que cette intuition ne résistait pas à l'épreuve du terrain**, cela pour deux raisons principales :

- 1) La revendication de polyvalence et de proximité du service le condamnait nécessairement à un certain « flou » dans ses missions (Jeannot, 2005), toute spécialisation revendiquée pouvant réduire l'accessibilité du service.
- 2) Il était tout à fait normal que le public ciblé, en situation d'isolement et n'accédant pas aux services publics, n'aille pas le solliciter systématiquement selon des modalités préétablies par le service public lui-même.

³ Pour une description plus détaillée de ces profils et de leurs sollicitations, se rapporter au chapitre 5, partie 5.1 « Au cœur des situations : carnet de bord d'un médiateur social en milieu rural ».

J'ai donc dû réviser mes premières intuitions pour suivre une hypothèse beaucoup plus en phase avec ce que j'observais au fil des semaines passées au contact du public.

[Hypothèse n°1] - Le débordement génère du lien : pour toucher les isolés, il faut s'ouvrir à leurs « attachements »

Durant les premières semaines, il fallut surmonter un véritable **paradoxe** : **refuser d'intervenir sur certaines demandes**, au motif qu'elles n'étaient pas en phase avec les missions officielles du service, et en même temps **chercher à toucher un public qui n'était toujours pas au rendez-vous**. Ce paradoxe fut surmonté par un changement de posture de ma part, découlant de la simple compréhension que **les demandes « décalées » étaient en réalité le meilleur moyen de toucher le public ciblé et de développer la fréquentation du service**.

Mes intuitions de terrain furent confortées par des idées développées dans la sociologie de l'acteur-réseau⁴, qui n'a pourtant que très peu abordé le sujet des vulnérabilités sociales. J'ai cependant trouvé dans cette théorie des idées qui ont définitivement influencé mon interprétation des situations et ma pratique professionnelle : **les êtres, aussi isolés qu'ils paraissent, disposent toujours d'attachements, d'un minimum de liens faisant encore sens pour eux et pouvant alors être de véritables « prises » pour l'intervention sociale⁵**.

« On peut substituer un attachement à un autre, mais on ne peut pas passer de l'attaché au délié (...) Pour comprendre la mise en mouvement des sujets, leurs émotions, leurs passions, il faut donc se tourner vers ce qui les attache et les met en mouvement – propos d'évidence, pourtant toujours oublié. »

Bruno Latour, 2000, « Fracture/fractures. De la notion de réseau à celle d'attachements »

⁴ Pour une présentation de cette sociologie et de l'usage que j'en ai fait, voir le chapitre 4 de la thèse, et plus particulièrement au 4.2 : « une sociologie des attachements pour repenser l'isolement ? ».

⁵ Des prises que je ne retrouvais pas, en tant que médiateur, dans mes lectures de la sociologie du social, très pertinentes pour comprendre les phénomènes d'exclusion, de désaffiliation, de déliaison, etc. mais beaucoup moins, à mon sens, pour construire une intervention sociale locale.

L'exemple qui va suivre, ici synthétisé en quelques lignes⁶, permet d'illustrer cette première hypothèse.

[Expérience n°1] - Le cas Isaac Dubois : comment j'ai pris soin de l'IPod d'un sans-abri

J'ai rencontré Monsieur Dubois lors d'une de mes premières permanences aux Restos du cœur. Orienté vers moi par une bénévole de l'accueil, Monsieur Dubois, un homme d'environ 55 ans à la barbe hirsute, avait une demande un peu particulière. **Alors même qu'à son allure je m'attendais à ce qu'il me sollicite pour la recherche d'un logement ou d'une aide financière, il sortit de sa poche un baladeur numérique qu'il n'arrivait pas à faire fonctionner.** Sous l'effet de surprise, je me mis à prendre au sérieux cette demande et à lui fixer un rendez-vous au RSP pour réétudier le fonctionnement de l'objet en question, mais cette fois avec un câble qui me permettrait de l'allumer. Me renseignant entretemps sur cette personne, j'appris qu'il s'agissait d'un monsieur très marginalisé, avec lesquels les travailleurs sociaux ne parvenaient pas à travailler, du simple fait qu'il ne se rendait jamais aux rendez-vous proposés. A ma grande surprise, le lendemain, Monsieur Dubois arriva à l'heure au bureau, avec son câble. Je n'étais pas parvenu à faire fonctionner le baladeur, mais il me remercia chaleureusement, car il s'agissait d'un cadeau destiné à son fils, alors hospitalisé. Je compris à cet instant que j'avais peut-être un peu vite jugé la futilité apparente de sa demande, qui avait un réel sens pour lui. Surtout, **je compris que c'est en instaurant notre relation sur la base de cette demande, aussi décalée soit-elle, que j'ai réussi à le faire venir (et même à l'heure) au RSP.** Je n'étais alors plus dans le même état d'esprit lorsqu'à une distribution suivante des Restos, il revint vers moi avec une demande encore plus particulière. Cette fois, il s'agissait de l'aider à faire reconnaître auprès de l'assurance un dégât matériel, causé par une tempête, sur sa « piscine ». **Voyant alors cette demande comme une occasion de mieux connaître l'environnement de vie de ce monsieur,** je lui proposais de venir chez lui pour prendre quelques photos afin de les envoyer à l'assurance. C'est alors que, suite à ma visite, je pris conscience de l'indécence de son logement, ou

⁶ La description détaillée de cet exemple se trouve dans le chapitre 6, partie 6.2. « Quand le débordement génère du lien ».

plutôt, du véritable chantier dans lequel il vivait. En effet, son logement se réduisait à quatre murs et à un toit, au sein desquels il n’y avait pas d’eau, pas de sanitaire, et des rudiments d’électricité pour le moins dangereux. Plus d’un an après, Monsieur Dubois me demanda de le mettre en contact avec un archéologue, parce qu’il avait trouvé dans sa piscine (en réalité un trou qu’il avait bétonné) des ossements, probablement « très rares », qui pourraient lui faire gagner beaucoup d’argent. Ce fut une nouvelle occasion pour moi de retourner chez lui avec mon appareil photo et de constater que ses conditions de vie se dégradèrent, à tel point que, pour lutter contre le froid depuis que l’électricité lui avait été coupée, Monsieur Dubois s’était construit une petite cabane dans son jardin où il dormait. A cet instant seulement, trois ans après notre première rencontre, je parvins à le convaincre de se faire accompagner par un travailleur social pour trouver un véritable logement.

[Préconisation n°1] : Ne pas attendre des habitants isolés qu’ils s’attachent à une offre de service préconçue, et s’autoriser à déborder le cadre d’intervention en suivant et en traduisant leurs demandes.

« Notre slogan « suivez les acteurs eux-mêmes » devient plutôt « suivez les acteurs au moment où ils se frayent un chemin à travers les choses qu’ils ont dû ajouter aux compétences sociales de base, afin de rendre plus durables des interactions constamment fluctuantes » ».

Bruno Latour, *Changer de société, refaire de la sociologie*, 2006 : pp. 98-99

De cette expérience, illustrant à l’extrême d’autres expériences du quotidien, nous pouvons dégager plusieurs enseignements.

D’abord, qu’un service public destiné aux personnes en situation d’isolement et n’accédant pas aux autres services publics se doit, pour toucher sa cible, d’emprunter des formes et des méthodes d’intervention particulières. Typiquement, un tel service ne peut attendre que son public inscrive ses demandes dans une offre préconçue. Bien au contraire, il doit **s’ouvrir aux demandes auxquelles semblent tenir les personnes pour ensuite, une fois la relation instaurée, opérer avec diplomatie (Laval, Ravon, 2005) une série de traductions et de médiations qui ramèneront l’intervention dans ses domaines de compétence et de**

légitimité⁷. Pour revenir sur l'exemple ci-dessus, sans la relation initiale permise par le truchement d'un iPod, qui m'a permis d'être invité à domicile puis de ramener progressivement M. Dubois vers un accompagnement social au logement, il est très probable qu'il aurait passé un rude hiver, sans chauffage, dans sa petite cabane en bois.

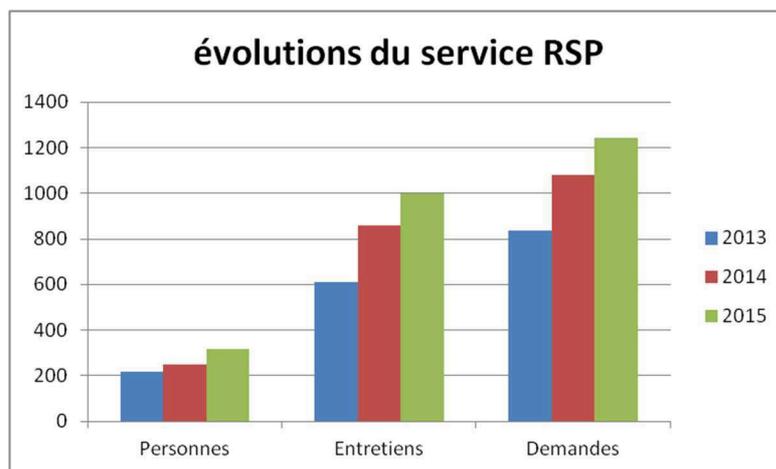
Cela induit une posture pour le médiateur qui n'est pas évidente. Il se doit, pour pouvoir suivre les acteurs dans leurs demandes parfois les plus farfelues, **s'ouvrir à une polyvalence qui contredira de fait les consignes de spécialisation auxquelles sont de plus en plus habitués les travailleurs sociaux** (Bureau, Sainsaulieu, 2011). Il devra parfois revendiquer une ignorance, une incapacité à trouver immédiatement des solutions préconçues, notamment financières. Néanmoins, l'un des intérêts de cette posture sera de lui permettre de sortir d'un schéma « consumériste », souvent critiqué par les travailleurs sociaux du territoire, dans lequel peut se perdre le sens de la solidarité (Supiot, 2013). Il faut tout de suite indiquer que la solidarité redistributive reste indispensable et qu'elle garde une réelle efficacité. Pour autant, notamment dans le cas des personnes n'accédant pas à cette redistribution ou aux services concernés, **l'expérience montre qu'un surplus de sociabilité est nécessaire**. Le débordement effectué par l'intervenant génère d'ailleurs, la plupart du temps, une gratitude de la part des usagers et une réciprocité souvent recherchée dans les accompagnements sociaux. Les travaux de Marcel Mauss et de ses successeurs (Caillé, 1989) ont bien montré que **derrière le don** (auquel est souvent assimilé le débordement du professionnel), **c'est un lien et même une dette qui s'instaure entre les personnes concernées. C'est notamment sur la base de cette réciprocité et de la confiance acquise par ce biais, que j'ai pour ma part pu travailler avec des personnes très récalcitrantes vis-à-vis des services sociaux**, comme Monsieur Dubois.

Il faut dire aussi que par cette posture, qui diffuse aux habitants le message selon lequel la porte du service de médiation est ouverte à n'importe quel type de problème, en tout cas à toute forme d'expression de ces problèmes, c'est **un message d'accueil sans condition** qui

⁷ Pour plus de précisions sur ce sujet, se rapporter à l'article publié dans la revue *Interrogations ?* (N°24), Boris CHEVROT (2017) – « Comment rassembler les parties d'un public invisible ? Hypothèses méthodologiques sur l'accès aux publics isolés en milieu rural »

<http://www.revue-interrogations.org/Comment-rassembler-les-parties-d>

est envoyé aux plus vulnérables et à leurs proches⁸, qui rendra alors sensée l'idée que toute question reste bonne à poser auprès d'un médiateur de proximité. C'est notamment suite à ce changement de posture que la fréquentation du RSP s'est développée.



Pour autant, **il est important de rester vigilant et de ne pas perdre l'intervention dans une sociabilité irréfléchie**, qui prétendrait se suffire à elle-même, comme on l'observe parfois dans le bénévolat. Les débordements peuvent prendre un temps considérable et ne déboucher sur rien du tout, voir, être contreproductifs. L'intervenant se doit donc d'évaluer et de sentir, pas à pas, dans quelle mesure il peut intervenir de cette façon, en bonne cohérence avec les autres dispositifs d'intervention et notamment d'autres professionnels qui pourront quant à eux activer de nouvelles ressources pour la personne, *via* des droits ou des services sociaux.

[Observation n°2] : Les acteurs luttant contre l'isolement sont souvent... isolés

Dès les premières semaines d'observation, j'ai pu constater à quel point certains acteurs des solidarités locales, pourtant missionnés pour lutter contre l'isolement des plus vulnérables, se retrouvent eux-mêmes très isolés professionnellement⁹.

⁸ Je reviendrai sur ce rôle important des proches dans l'observation n°3, traitant des « médiateurs ordinaires ».

⁹ Plusieurs exemples de cette réalité paradoxale sont décrits dans la thèse. Voir chapitre 5, sous partie 5.3.1.1 « Des acteurs sociaux, eux-mêmes isolés »

« Vous savez, c'est pas un métier facile... je suis contente que vous veniez me voir parce que vous êtes bien le seul. Je n'ai aucun contact avec les autres... à part les clients et les salariés, mais il y a des choses qu'on ne peut pas évoquer avec eux... et puis, les gens viennent ici avec tous leurs problèmes, et il faut garder ça pour soi... »

Fabienne, salariée d'une structure d'insertion par l'activité économique

Cet isolement se manifeste de différentes façons : **faiblesse, voire absence, de relations avec les autres acteurs des solidarités locales, manque d'orientations du public d'une structure à une autre, interventions en « doublons », non-partage des informations utiles à l'intervention, absence de projets communs, etc.** Paradoxalement, ce constat était partagé il y a quelques années par bon nombre des intervenants sociaux du Clunisois, mais ressemblait à une fatalité, chacun continuant à intervenir selon ses habitudes, au sein de sa structure et avec ses méthodes.

[Hypothèse n°2] : *Les solidarités locales souffrent d'un cloisonnement institutionnel et organisationnel, qui isole les intervenants dans leurs actions et ne permet pas l'émergence d'une intervention sociale locale coordonnée. Plus encore, ce cloisonnement ne permet pas au réseau local de mobiliser pleinement l'ensemble de ses ressources pour organiser ses interventions efficacement.*

[Expérience n°2] : Les jeux sérieux du réseau des solidarités locales

Pour pallier ce qui ressemblait fort à un **nouveau problème de sociabilité, concernant cette fois les relations entre les intervenants sociaux eux-mêmes**, nous avons organisé à plusieurs reprises différents « jeux sérieux », dont l'objectif commun était de **développer les relations et l'interconnaissance au sein du réseau des solidarités locales**. Au traditionnel tour de table, où chacun se présente formellement à tour de rôle, nous avons privilégié des méthodes plus ludiques et participatives. La première expérience, conçue lors de la

ASSISTANTES SOCIALES, BENEVOLES, ELUS LOCAUX, ANIMATEURS... JOUENT AU "TIMES UP TERRITORIAL" POUR MIEUX SE CONNAITRE (AVRIL 2014)



Résidence avec la 27^e Région¹⁰, consistait à faire deviner, selon les règles du « Times up », des collègues ou partenaires aléatoirement piochés dans un jeu de cartes où étaient décrites leurs missions.¹¹

Par cette animation, nous cherchions à répondre à plusieurs objectifs : **permettre une rencontre interactive entre différents intervenants sociaux, faire de leurs missions un support d'échanges et d'apprentissage, et développer une envie de travailler en coopération.** D'autres animations, expérimentées les années suivantes, auront permis de travailler la connaissance des dispositifs de solidarité (« le *social pursuit* » (voir photo p.1 du rapport) ou des lieux de solidarité locale (« le rallye photo solidaire »).

[Préconisation n°2] : Rassembler et animer le réseau des acteurs locaux de la solidarité par de la mutualisation et une convivialité stratégique.

Il s'agit surtout, par ces animations, de montrer qu'il est important de consacrer du temps à la connaissance du réseau des solidarités locales pour faire gagner en efficacité les interventions sociales. Néanmoins, ces animations réclament de la méthode et doivent être mobilisées pour des objectifs bien identifiés. Sur ce sujet, il est possible de se référer à toutes les techniques développées notamment dans le domaine de l'éducation populaire ou, plus récemment, du *Design* de services. Ces méthodes peuvent favoriser le développement d'une certaine convivialité (Caillé, 2015)¹² dans le champ de l'intervention sociale locale.

Il faut aussi dire ici que ce **décloisonnement serait particulièrement aidé par la création, sur le territoire clunisois, d'un « Centre Intercommunal d'Action Sociale »** qui ajouterait à cet effort de mise en réseau une cohérence organisationnelle et une mutualisation de moyens désormais pertinentes, notamment pour éviter l'isolement des acteurs et le morcellement des budgets aujourd'hui répartis dans les CCAS. Il en va de même concernant la cloison

¹⁰ L'ensemble des expériences réalisées avec la 27^e Région sont présentées sur le blog de la Résidence conduite à la demande du Secrétariat Général à la modernisation de l'action publique (SGMAP) : <https://residence27sgmap.wordpress.com/la-27e-region-le-sgmap/>

¹¹ Pour une présentation détaillée : voir chapitre 7, 7.1 : [Expérience « réseau local »] : constituer le collectif local à même de gérer la complexité du social

¹² Par convivialité, Alain Caillé entend « *un art de vivre ensemble, qui permet aux humains de prendre soins les uns des autres et de la Nature, sans dénier la légitimité du conflit mais en en faisant un facteur de dynamisme et de créativité* » (Caillé, 2015 : p. 129).

encore étanche entre les acteurs sociaux et économiques, que nous essayons de faire rencontrer en Clunisois au sein du « Pôle Territorial de Coopération Economique ».

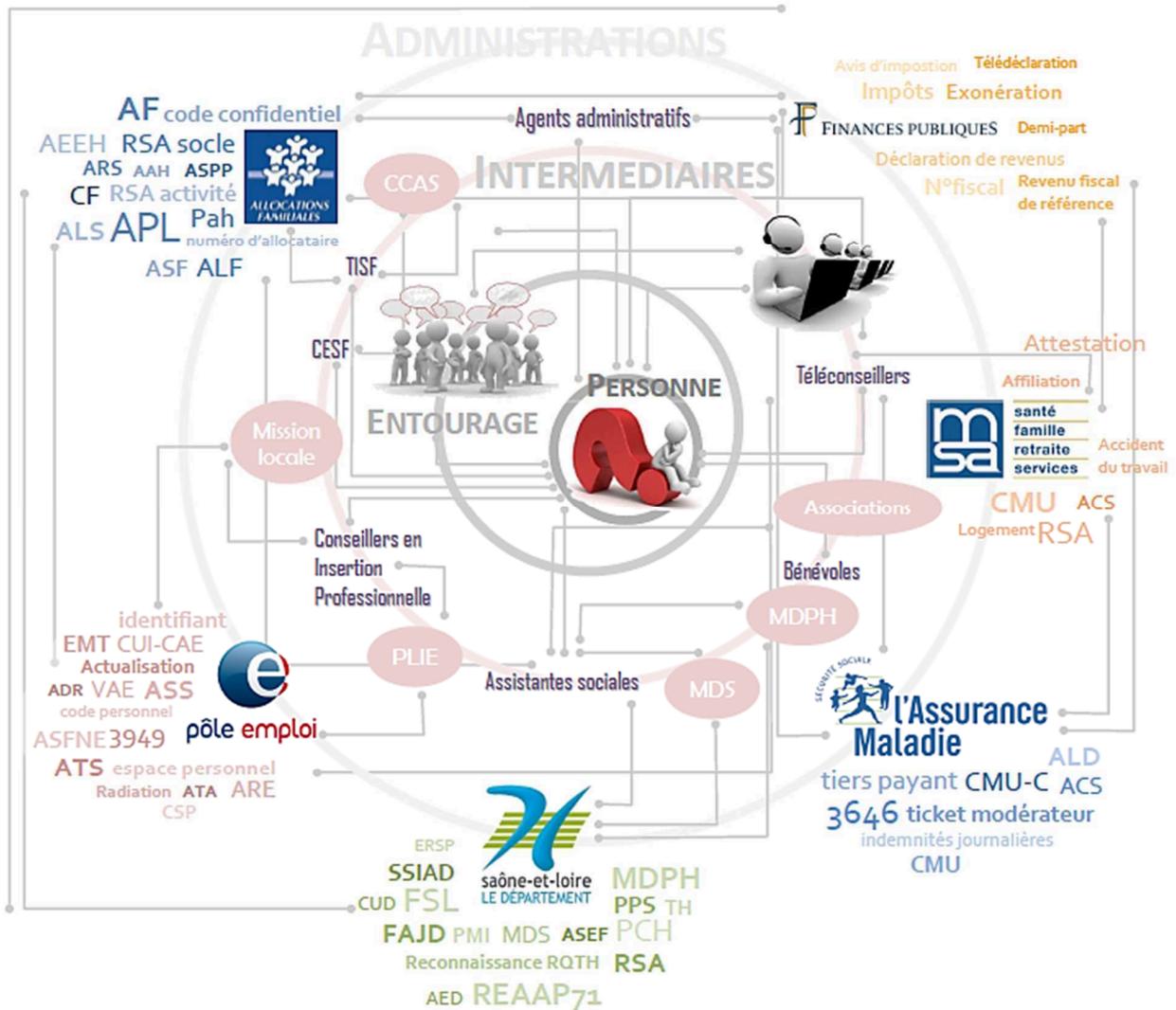
[Observation n°3] : Des « médiateurs ordinaires » mis à distance

J'ai évoqué dans la préconisation n°1 comment, grâce à une posture plus accueillante et ouverte vis-à-vis des demandes formulées par les habitants, la fréquentation du RSP s'est progressivement développée. Cependant, pour que ce flux s'accroisse, il a bien fallu que certaines personnes en mobilisent d'autres, pour les faire venir jusqu'à ce service auquel elles n'accédaient pas. J'ai alors pu constater, au fil des semaines, que je n'étais pas le médiateur de « premier niveau » que je croyais, et qu'il existait des « porte-paroles » du service public bien plus efficaces que moi pour toucher les habitants les plus isolés.

Les vrais médiateurs de premier niveau sont, en réalité, souvent des usagers du service eux-mêmes qui, par leur expérience, parviennent à se faire représentants du service public, des droits sociaux et des intervenants auprès de ceux qui en sont parfois les plus éloignés. Ces « médiateurs ordinaires »¹³ jouent un rôle essentiel, car ils diffusent non seulement de l'information, mais ils traduisent, enrôlent et mobilisent (Callon, 1986) en accompagnant souvent physiquement des personnes isolées vers le service public.

J'ai observé que le rôle de ces médiateurs n'est malheureusement pas toujours considéré par les professionnels, alors qu'il est crucial à mon sens dans l'intervention sociale locale. En effet, **l'intervention sociale se conçoit encore très souvent de manière individuelle, alors qu'elle pourrait mobiliser des collectifs où les proches, mais aussi les bénévoles, les élus ou quantité d'acteurs (médecins, facteurs, cafetiers...) pourraient avoir un rôle important à jouer.** Cela d'autant plus que les personnes concernées baignent de toute façon dans ces collectifs et que le social, qui est aussi complexe que mouvant, ne peut être l'affaire de quelques professionnels. Le schéma ci-dessous, traçant une partie du réseau de l'intervention sociale dans lequel les personnes doivent se repérer, nous montre que si la personne doit être au centre des interventions sociales, elle ne peut y être laissée seule.

¹³ Pour un développement plus précis de cette idée, voire dans le Chapitre 7 de la thèse, 7.2 [Expérience « Tous un peu relais du service public »] : ou comment déployer le réseau des médiateurs ordinaires



[Hypothèse n°3] : *Le social est trop complexe et instable pour n'être l'affaire que de quelques professionnels, a fortiori pour des populations n'accédant pas aux services publics. L'intervention sociale locale nécessite la mobilisation des collectifs qui entourent la personne et font sens pour elle, non de simples orientations devant l'amener vers une autonomie fictive.*

[Expérience n°3] : **Les « profanes » de la médiation, meilleur réseau d'accès aux services public ?**

Pour mettre à l'épreuve cette hypothèse, nous avons testé avec la 27^e Région « un kit de médiation » à destination de personnes qui avaient la particularité d'accompagner régulièrement des proches vers le service. Ces personnes pouvaient être des bénévoles associatifs, mais aussi des usagers du RSP. Le kit pouvait prendre différentes formes selon

l'utilisateur, mais dans tous les cas, **l'objectif premier était de sensibiliser ces acteurs à un rôle de médiation qu'ils ne mesuraient pas forcément**. Les différents objets du kit, devenaient ainsi eux-mêmes des objets « relais », contribuant à enrôler des personnes aux profils très divers dans la lutte contre le non-accès aux services et aux droits sociaux. Cette expérience nous a d'abord montré que les médiations se jouaient bien au-delà du cercle des intervenants sociaux, et qu'il y avait un enjeu fort à inclure toutes ces personnes et ces objets à l'intervention sociale locale pour toucher les habitants les plus isolés.



- **[Préconisation n°3] : Etayer l'action continue des médiateurs ordinaires**

« En fait, chacun peut soigner son prochain et, dans ce domaine, tout n'est pas nécessairement matière à enseignement. Simplement, dans une société où chacun pourrait et devrait soigner son prochain, certains seraient plus experts que d'autres ».

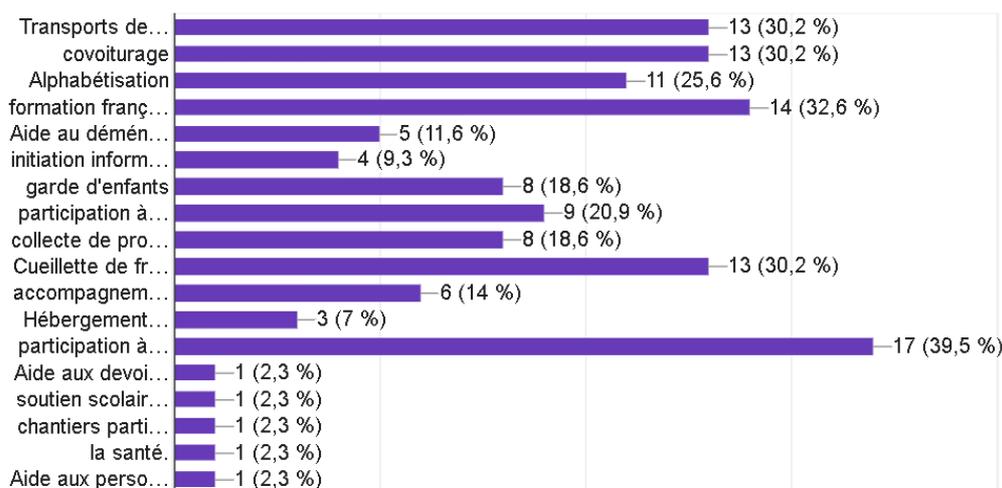
Ivan Illich, *La convivialité*, 1973 : p. 64

Les médiateurs ordinaires ont cet avantage d'être très nombreux et de couvrir les territoires les moins denses. En effet, même dans une commune très rurale, on trouvera toujours un voisin, une élue ou une secrétaire de mairie au contact de personnes fragiles, les aidant parfois, mais se sentant souvent démunis face à des situations qui les dépassent. **C'est pourquoi ces médiateurs devraient pouvoir à la fois être une ressource pour les services sociaux, qui ne parviennent pas toujours à capter les publics isolés ou ne peuvent pas toujours répondre à leurs attentes les plus ordinaires** (déménager, se rendre à un rendez-vous, etc.). **Inversement, les médiateurs ordinaires devraient pouvoir s'appuyer sur les**

services sociaux s'ils souhaitent être accompagnés dans leur exercice de la solidarité au quotidien. En Clunisois, la construction du « Réseau social et solidaire » va pleinement dans ce sens, en proposant de **conjuguer les efforts des professionnels et des habitants dans des actions de solidarité.** A titre d'exemple, ont été sondées *via* le réseau environ 300 personnes pour identifier celles qui souhaitent accomplir de petits gestes solidaires, ponctuellement et sans engagement contraints dans la durée. 43 personnes se sont alors portées volontaires pour toutes sortes d'actes, allant du covoiturage à la garde d'enfants, en passant par de l'hébergement ou de l'apprentissage du français. De petits actes mais qui peuvent avoir de grandes conséquences, par exemple pour permettre le déroulement d'un entretien d'embauche ou d'un rendez-vous médical.

Vous aimeriez donner du temps aux autres dans les domaines suivants (plusieurs réponses possibles) :

43 réponses



Un tel réseau, permettant quantité de petites interventions solidaires, peut permettre aux travailleurs sociaux de débloquer bon nombre de situations dans leurs accompagnements. Au-delà de ces actions, il peut aussi simplement s'agir de trouver un réfrigérateur ou un lave-linge parmi les membres du réseau. De même, l'idée est de pouvoir fournir aux médiateurs ordinaires des formations, dispensées par les professionnels du réseau, afin d'étayer un bénévolat souvent démuné face à la complexité sociale et administrative des situations rencontrées. En enrôlant toutes ces bonnes volontés, le territoire peut alors devenir une ressource considérable pour bâtir une intervention sociale locale.

[Observation n°4] : Les différents sites de l'intervention sociale semblent mal connectés

Le principe au cœur des RSP, aujourd'hui Maison de Services au public (MSAP), est de proposer un accueil et une médiation généraliste, de proximité, reposant sur des partenariats avec les opérateurs de services sociaux (CAF, Pôle emploi, CPAM, MSA...). Les médiateurs des MSAP doivent accueillir au quotidien les habitants en difficulté dans leurs démarches et peuvent dans ce cadre s'appuyer sur les contacts privilégiés qu'ils ont dans les différentes administrations pour répondre à des demandes, parfois simples, parfois complexes. Les conventions types, analysées dans le chapitre 7 de la thèse, montrent qu'en réalité, cet appui est plutôt modeste puisqu'il se limite la plupart du temps à un contact mail, de la documentation et une formation annuelle. Parfois, ces obligations minimales ne sont même pas respectées par les partenaires, laissant alors les médiateurs de proximité seuls avec les usagers, face à la machine administrative. Les médiateurs ne disposent d'ailleurs pas d'outils spécifiques leur permettant, par exemple, d'accéder aux dossiers complets des usagers (du type CAFPRO) et se retrouvent donc au même niveau d'information qu'eux. Le pari qui semble être fait repose sur l'idée que les technologies de l'information améliorent les relations entre les usagers et les administrations : espaces personnels en ligne, messagerie et même « Visio guichet »... par ces outils, le souhait affiché est d'accélérer les délais de traitement des demandes et de pallier les fermetures de permanences qu'ont connues notamment les territoires ruraux.

Dans la pratique, **malgré les progrès indiscutables des administrations en termes d'utilisation du numérique, les relations entre les usagers et ces administrations, et même entre les administrations et les médiateurs de proximité sont loin d'être fluides** : beaucoup de mails adressés à mes partenaires sont restés sans réponses ; régulièrement, au téléphone, des téléconseillers ont refusé de me transmettre des informations car ils ne m'identifiaient pas comme un partenaire, et on peut imaginer qu'un grand nombre de personnes ont coupé toute relation avec les administrations du fait de la dématérialisation. Citons le cas fréquent de demandeurs d'emplois, radiés de Pôle Emploi pour n'avoir pas

consulté une information sur leur espace personnel, qui n'avait pas été doublée d'un courrier postal.

Il est connu aujourd'hui que les visio-guichets sont sous-utilisés et mal perçus par le public (Thierry, 2011). Mais surtout, **il semblerait que les représentations à l'œuvre sur le partage du travail entre les MSAP et les administrations soit en décalage avec la réalité des pratiques.** En effet, **il est souvent convenu entre les partenaires que les MSAP ont à traiter des demandes « simples »** (consultation de l'espace personnel, explication d'un courrier, prise de rendez-vous, etc.) **et se doivent d'orienter vers les administrations les usagers pour des demandes « complexes ».** Or, **l'expérience du terrain nous montre que ce schéma n'est assurément pas opérationnel et que plus le niveau de complexité du dossier est fort, plus l'intervention de proximité est nécessaire** : pour bien formuler la demande initiale, la traduire en langage administratif, s'assurer du suivi du traitement, sans oublier tout le travail relationnel, *sociable*, qui ne peut plus être assumé dans les conditions actuelles de travail des agents des administrations sociales, dont on sait qu'ils sont très contraints par le temps.

limiter la médiation de proximité à l'œuvre dans les MSAP à une aide au numérique serait largement sous-estimer l'importance de ce travail dans les longues chaînes de traduction et de médiation qu'il est parfois nécessaire de construire afin d'accéder à un droit. Pour autant, il est tout aussi clair que cette médiation de proximité ne peut se passer de l'expertise technique des travailleurs sociaux ou des agents des administrations sociales. **Les forces de la sociabilité ne sauraient nous faire oublier toute l'importance du social, au sens des droits sociaux, auxquels on accède en répondant à différents critères et en accomplissant des démarches précises.** Le médiateur généraliste ne pourra, à l'image du médecin de campagne, maîtriser l'ensemble des règles de tous les domaines sur lesquels il est sollicité. Néanmoins, sa bonne connexion avec les techniciens compétents lui permettra d'opérer son rôle de traduction et de médiation avec les habitants. Pour cela, le numérique nous offre des possibilités encore à ce jour largement inexploitées, et qui continueront à transformer l'intervention sociale dans les années à venir¹⁴.

¹⁴ Voir chapitre 7, 7.4 : [Expériences « ligne rouge » et « Visio guichet simplifié »] : connecter les sites de l'intervention sociale

- [**Hypothèse n°4**] : *En alliant la sociabilité à la technicité, notamment grâce aux outils numériques, l'intervention sociale peut très fortement gagner en efficacité.*

- [**Expérience n°4**] : **Développer, au niveau local, le « soin numérique »**

Etant moi-même un profane de l'intervention sociale au début de cette recherche, je me souviens comment, face aux demandes les plus diverses et techniques des usagers, Internet devint progressivement mon meilleur outil de travail. Si j'étais la plupart du temps au même niveau de connaissance que les habitants quant à leurs démarches, j'ai pu mettre à l'œuvre mes capacités de lecture, de recherche et de compréhension des informations que l'on pouvait trouver rapidement sur Internet : pour remplir un formulaire, trouver le bon interlocuteur, simuler un droit, etc. Au départ gêné lorsque je ne savais pas répondre immédiatement aux demandes des usagers, j'ai rapidement observé qu'ils ne m'en tenaient en aucun cas rigueur, et qu'au contraire, ils appréciaient le temps passé à vérifier les informations fournies, là où ils suspectaient parfois les administrations (notamment au téléphone ou dans les guichets des grandes agglomérations), de les induire en erreur par manque de temps pour écouter ou répondre à leurs demandes. En cinq ans de pratique, je n'ai eu à orienter que très rarement les usagers vers les techniciens de l'agglomération voisine, la très grande majorité des problèmes pouvant être réglés sur place. Cela à tel point que je comprends encore mal pourquoi des habitants du Clunisois continuent à se déplacer, pour des problèmes qu'ils pourraient facilement régler sur place. Pour se rassurer, probablement, certains usagers continuant de penser qu'il est plus sûr de transmettre un document en main propre que par Internet (ce qui est bien entendu faux, pour des raisons de traçabilité). Par méconnaissance également, l'existence de la Maison de Services Publics, n'étant, la plupart du temps, pas relayée par les opérateurs auprès des habitants qui continuent de les solliciter¹⁵.

¹⁵ On pourrait imaginer, par exemple, que les administrations puissent systématiquement informer les habitants, dans leurs courriers, de l'existence d'une MSAP pour les accompagner sur la démarche demandée. De même, les téléconseillers pourraient potentiellement orienter vers les MSAP les habitants semblant mal à l'aise avec le téléphone ou ne pouvant se déplacer.

En Clunisois, nous essayons de développer ce qu'un de nos collègues nomme « **le soin numérique** », c'est-à-dire l'attention portée à ceux dont les difficultés sociales trouvent en partie leurs racines dans une méconnaissance, voire à une **analphabétisation liée au numérique, ou encore à un nonaccès aux technologies numériques**. L'accompagnement **quotidien et gratuit** apporté aux personnes en situation de précarité au sein de l'espace public numérique (EPN) permet non seulement à ces personnes de se former à l'utilisation de ces outils, et donc potentiellement de gagner en autonomie dans leurs démarches, mais aussi d'accéder à une certaine mixité sociale, les EPN étant fréquentés par des personnes très différentes.

Les outils numériques sont encore à ce jour largement sous-exploités, pour des raisons probablement plus organisationnelles (et parfois morales) que matérielles. Si l'on reprend l'exemple des visio-guichets, dont l'objectif est d'abolir les distances physiques entre un intervenant social et une personne, pour quelles raisons cet objectif ne pourrait-il pas être atteint par des moyens plus simples et moins coûteux ? Nous avons par exemple testé auprès de différents agents l'idée d'un « visio-guichet simplifié ».

LE PROTOTYPE D'UN "VISIO-GUICHET SIMPLIFIE"



APPRENTISSAGE NUMERIQUE LORS D'UN "ATELIER EMPLOI"



Une simple tablette, voire un téléphone, permettent aujourd'hui d'avoir une relation à distance avec n'importe qui. Il serait tout à fait possible d'organiser des rendez-vous numériques au sein d'une MSAP, le personnel sur place pouvant s'assurer à la fois de la bonne installation des usagers mais aussi de leur bonne compréhension des démarches qu'ils ont à accomplir. Une telle organisation est probablement possible même avec les ordinateurs des agents des administrations, derrière lesquels sont reçus habituellement les usagers. Cela permettrait à la fois aux personnes d'éviter des déplacements (et des

radiations ou des pénalités lorsque les déplacements ne peuvent être assurés), mais aussi une identification de l'offre de services locale, plus accessible et personnalisée que dans les administrations. On observe d'ailleurs que les entreprises privées ont un temps d'avance sur le secteur public en la matière, puisqu'il est désormais possible de contacter, par exemple un fournisseur d'énergie ou de téléphonie, par visio-conférence ou par *chat*. Les administrations semblent en voie de suivre cet exemple, mais pour l'heure aucune organisation n'est encore en place, ni même travaillée, au niveau local.

[Préconisation n°4] : S'appuyer sur le numérique pour ne pas limiter « l'intervention sociable » à la seule sociabilité

Si l'efficacité de l'intervention sociale de proximité se joue bien sûr dans l'accessibilité de ses services, les qualités relationnelles et la capacité des médiateurs à traduire ce qui se joue entre les habitants les différents réseaux qui les entourent, cette intervention ne peut faire l'économie d'une réflexion sur son outillage numérique. Cette réflexion reste balbutiante dans les MSAP aujourd'hui, alors même qu'elle pourrait permettre une collaboration renforcée avec les partenaires, une meilleure évaluation des droits pour les usagers ou encore des analyses fines de l'activité. Il est en effet essentiel de comprendre que les médiateurs de proximité sont aussi des médiateurs numériques dont le rôle probablement incontournable à l'heure de l'avènement de « l'e-administration ». Ainsi, des formations aux usages du numérique devraient assurément être dispensées avec un même niveau d'importance que pour les formations juridiques ou techniques de l'intervention sociale.

[Observation n°5] : Face aux contradictions qu'ils vivent en situation d'intervention, les intervenants sociaux « bricolent » souvent, innovent parfois, mais se replient aussi derrière des procédures pas toujours sociables.

Les premières semaines d'immersion, durant lesquelles j'ai pu me confronter à la fois aux demandes des habitants et à la façon dont les professionnels de l'intervention sociale y répondent furent intéressantes sur un point qui me semble aujourd'hui essentiel : **la contradiction récurrente entre d'un côté des intervenants (le plus souvent ceux issus du secteur public) affichant une assurance, voire une certaine « irréprochabilité » et des usagers très critiques vis-à-vis de la qualité des services rendus.** Pour les usagers en effet, les administrations sociales sont souvent synonymes, dans leurs discours, d'inefficacité, de délais disproportionnés, de services anonymes et injoignables, de procédures incompréhensibles, de dossier perdus ou d'erreurs générant des trop-perçus¹⁶. Les usagers décrivent souvent une administration déshumanisée, de plus en plus informatisée et dans l'incapacité de prendre le temps nécessaire pour écouter et répondre à leurs besoins. Lors d'un entretien collectif, un usager ira jusqu'à nous dire qu'aux guichets des administrations, même les humains ressemblent à des machines. Un ressenti qui tranche avec les affiches que l'on trouve de plus en plus au sein des espaces d'accueil des administrations.

¹⁶ Il est clair néanmoins que mes observations ne représentent probablement pas les représentations d'une majorité de gens, ceux que j'ai côtoyés étant souvent ceux qui ont justement des « problèmes » avec ces administrations.



Ces critiques, le plus souvent adressées en priorité aux agents des administrations sociales (CAF, Pôle emploi, CPAM, etc.) dont les temps de contact sont effectivement très surveillés, sont aussi régulièrement adressées aux intervenants locaux, tels que les assistantes sociales, à qui il est souvent reproché par les usagers de restreindre leurs interventions à une application de procédures. Pour certaines d'entre elles, il semble en effet nécessaire d'afficher une maîtrise des dossiers, ne serait-ce que pour rassurer les usagers et gagner leur confiance. Sur le terrain, de nombreuses fois, c'est bien plutôt le contraire que j'ai pu observer. **Les usagers semblaient, la plupart du temps, préférer une méconnaissance assumée à une assurance faussée, dès lors que l'intervenant montrait sa détermination à passer le temps nécessaire pour régler le problème posé.** Dès lors, certains intervenants sont contraints parfois à déborder du cadre de leur fonction (cf. observation n°1) pour ajuster leur intervention. C'est justement dans ce débordement, ce souhait de coller aux besoins, que certains agents parviennent, parfois clandestinement, parfois sans le savoir, à innover dans leurs pratiques.

- **[Hypothèse n°5]** : Les intervenants sociaux sont perpétuellement poussés au débordement du cadre de l'intervention par la réalité des situations. Ils sont également contraints par des organisations, des institutions et des règles qui ne leur donnent ni le temps, ni les moyens, pour mettre en réflexion des modes d'interventions qui pourraient évoluer, voire innover, en s'appuyant sur les débordements apportés par les usagers.

- [Expérience n°5] : les emplois manquent... un travail utile pour tous ?

Le chômage est l'un des principaux facteurs de la vulnérabilité sociale, et il est aujourd'hui structurel. Source de souffrance, notamment lorsqu'il se prolonge, il peut aussi générer du ressentiment entre des populations pourtant socialement très proches, entre « actifs » et « inactifs » (Duvoux, 2012). Paradoxalement, sur le terrain, j'ai pu observer combien les « inactifs » ne l'étaient pas tant que cela et que si les emplois manquent, le travail, et notamment le travail utile mais non rentable économiquement, lui, ne manque pas¹⁷. Bénévolat, échanges de services, travail au noir... Ces activités souvent occupées par des personnes sans emploi sont très nombreuses en Clunisois et nous avons souhaité, à travers l'expérimentation « InCluniso », voir si elles ne pouvaient pas être source de création d'emplois utiles dans lesquels les personnes les plus vulnérables pourraient faire valoir leurs compétences.

Prenons l'exemple des invendus alimentaires, jetés très souvent par les surfaces commerciales en raison d'une péremption proche ou d'une apparence abîmée. Ne peut-on pas voir dans ces aliments, encore comestibles au moment où ils sont jetés, une ressource qui peut être redistribuée, moyennant une organisation différente de leur ramassage et de leur tri, de leur transformation et de leur redistribution ? En suivant cette hypothèse, l'entreprise à but d'emplois expérimentale « InCluniso » a créé trois emplois permettant à des familles en situation d'accéder

gratuitement à ces denrées. Les exemples de ces types peuvent se multiplier, avec la valorisation de végétaux, de cartons, de pièces mécaniques, qui trouvent une seconde vie pour répondre à des besoins non pourvus. Ces activités permettent aussi à des personnes éloignées du marché du travail de mettre à disposition leurs compétences en cuisine, manutention, conduite de véhicules, mécanique, etc.

Si cette expérimentation doit encore progresser en de nombreux points, elle ouvre des perspectives intéressantes pour faire évoluer des règles d'organisation du marché de



DES ALIMENTS CUISINES PAR
« INCLUNISO », AU LIEU
D'ÊTRE JETES

¹⁷ Pour une présentation détaillée de l'expérimentation qui va suivre, inspiré du modèle « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée » conçu par ATD Quart Monde, voir Chapitre 7, 7.3 [Expérience « InCluniso »] : l'utilité sociale pour tous, une autre voie de l'activation ?

l'emploi dans un sens où chacun pourrait exercer ses capacités dans un travail utile sur son territoire.

[Préconisation n°5] : Susciter l'esprit d'expérimentation auprès des acteurs de l'intervention sociale en les accompagnant par des appuis méthodologiques et de la formation.

« L'innovation est toujours amenée à transgresser les règles, et l'innovateur à prendre des risques, parce qu'on juge ses actions en fonction de l'état du monde antérieur ».

Norbert Alter, *L'innovation ordinaire*, 2000 : p.268

L'innovation ne se décrète pas, mais elle peut en tout cas être favorisée. Les rapports traitant de ce sujet ont montré l'importance d'une certaine posture, ouverte aux initiatives, tolérante vis-à-vis des petits risques inhérents à toute action, laissant toute sa place aux échanges entre des acteurs issus d'univers les plus différents... Cette posture doit être assumée par les acteurs de l'innovation, dont les idées émergent la plupart du temps des défis qu'ils ont à relever sur le terrain, mais il est aussi important qu'elle soit encouragée par les hiérarchies, pour favoriser une certaine créativité au sein de l'intervention sociale, et plus généralement de l'action publique locale. Cette posture ne doit cependant pas faire l'économie d'une solide réflexion méthodologique, de temps dédiés à de l'analyse de la pratique, voire d'un accompagnement ou de formations concernant l'analyse de besoins sociaux, la conduite de projet ou l'animation de groupes. J'ai pu en tant que doctorant CIFRE, observer combien les sciences sociales peuvent apporter dans ces expérimentations et à l'inverse, en tirer des enseignements fructueux pour la recherche. **Il serait très intéressant pour les collectivités de développer l'accueil de « chercheurs impliqués » qui pourraient, comme j'ai pu le faire, réfléchir et expérimenter dans ces laboratoires à ciel ouvert que sont les territoires.** Pour ces raisons notamment, le Clunisois est à l'origine d'un projet de formation à l'innovation territoriale pour les démocraties locales européennes. Son objectif est simple, puisqu'il s'agit de former les acteurs, ou les futurs acteurs de l'action publique, aux méthodes de l'innovation territoriale *via* des enseignements devant alimenter une réflexion concrète autour d'un projet. La formation devrait voir le jour en 2019, et a déjà été expérimentée trois étés de suite lors des universités de l'innovation publique, conduite à Cluny en partenariat avec le CNFPT.

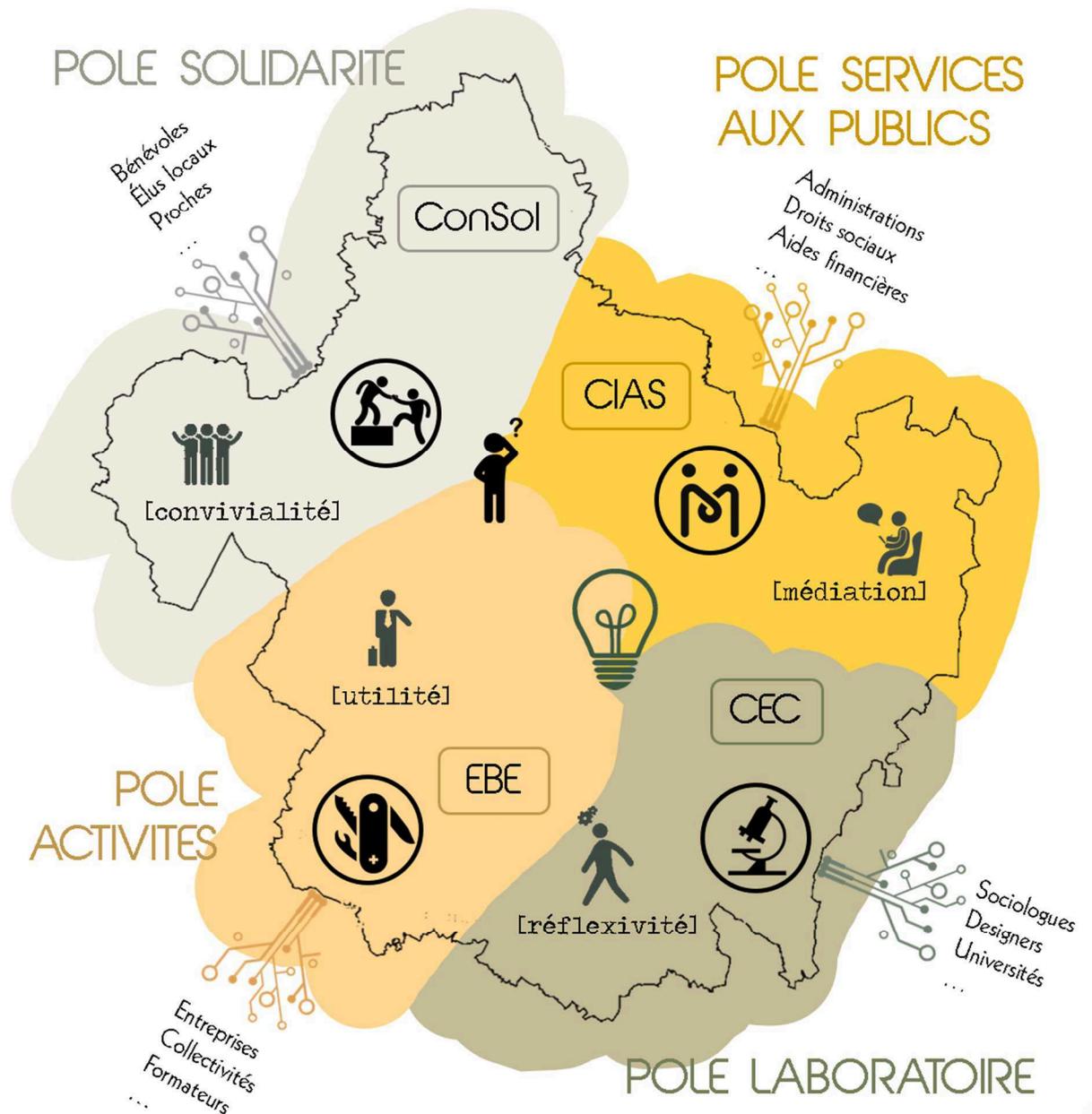


DES ACTEURS PUBLICS ECHANGENT AUTOUR DE PROJETS D'INNOVATION – UNIVERSITE EUROPEENE DE L'INNOVATION PUBLIQUE TERRITORIALE – ABBAYE DE CLUNY (2018) – PHOTOS SAMANTHA SLADE

Les observations du quotidien, comme les expérimentations que j'ai pu décrire, donnent quelques éléments de réflexion qui peuvent orienter la conception et la mise en œuvre de l'intervention sociale clunisoise. Le contexte rural de ce territoire induit une centralité de la problématique de l'isolement, qui justifie à mon sens de mettre l'idée de sociabilité au cœur des réflexions et des pratiques des intervenants sociaux. La question des liens entre les différents intervenants, mais aussi avec les habitants du territoire, peut ainsi être l'objet d'un travail collectif, perpétuellement éprouvé et questionné, étayé par les technologies numériques et les méthodes de l'innovation territoriale. Dans cette optique, l'association de chercheurs issus de différents horizons disciplinaires pourrait permettre aux territoires comme le clunisois d'être accompagnés dans leurs réflexions, leurs expérimentations et leurs innovations, afin de trouver des réponses aux problèmes qu'ils rencontrent.

Pour clore cette synthèse, l'établissement d'un schéma global d'organisation me semblait intéressante pour décrire ce que je peux entendre derrière l'idée de « territoire sociable ». Une idée qui, je l'espère, sera bonifiée par les futures débats qu'elle pourrait susciter en clunisois et ailleurs.

Esquisse d'une organisation territoriale sociable



Légende



Les pôles



Les organisations

[Concept central du pôle]



Les réseaux



Les acteurs



Les habitants du Clunisois peuvent être exposés à différentes formes de **[vulnérabilités sociales]**¹⁸, pour lesquelles les protections de **[l'Etat Social]** ne sont pas toujours efficaces. Cela pour plusieurs raisons : complexité administrative, éloignement géographique des services, sélectivité du marché du travail... la proposition « **[d'organisation sociable]** » des territoires vise à prévenir et/ou guérir ces vulnérabilités. Elle est structurée par différents pôles, liés entre eux et composés d'acteurs, d'organisations et de réseaux présentés ci-dessous.

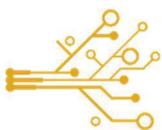
POLE SERVICES AUX PUBLICS -



Ce pôle vise notamment à lutter contre le **[non-accès aux droits]**, problème particulièrement sensible dans les territoires ruraux où certains services publics ne sont aujourd'hui plus rendus.



Les **professionnels de [l'intervention sociale]** jouent un rôle important au sein de ce pôle, en proposant une écoute et une prise en charge ouverte aux besoins exprimés par les habitants (voir préconisation 1). Grâce à leur technicité, ils vont pouvoir **[traduire]** les demandes des habitants vers un réseau d'institutions, d'organisations, de droits et de services, disposant quant à eux des moyens nécessaires pour répondre aux besoins des habitants.



Ce réseau se compose notamment des **administrations avec lesquelles sont noués des partenariats** (pôle emploi, CAF, CPAM, etc.) et qui délivrent des droits sociaux. Les acteurs de ce réseau trouvent pour leur part dans les intervenants sociaux locaux une **[Médiation]** essentielle à l'heure où l'administration numérique se développe (voir préconisation n°4).

CIAS

D'un point de vue opérationnel, ce pôle gagnerait à pouvoir s'appuyer sur un **Centre intercommunal d'action social** (CIAS, dont le nom pourra être rediscuté) plutôt qu'un ensemble de CCAS aux moyens très limités, notamment dans les villages. Cette mutualisation permettrait également d'harmoniser les interventions entre les différents niveaux administratifs de l'action sociale.

¹⁸ Les mots mis entre crochets [], renvoient à des concepts mobilisés dans la thèse.

POLE SOLIDARITE -



Au sein de ce pôle s'exerce une solidarité du quotidien, une bienveillance spontanée ou engagée qui gagnerait à être étayée par les autres pôles du territoire.



La recherche a mis en avant le rôle important des « **[médiateurs ordinaires]** », ces « profanes » du social au contact des personnes vulnérables et sachant, avec **[diplomatie]** se faire **[porte-parole]** du service public. Bénévoles associatifs, élus locaux, famille, amis, voisins, acteurs pratiquant de fait une sociabilité locale (cafetiers, facteurs, coiffeurs...) : tous peuvent avoir un rôle important dans la **lutte contre [l'isolement] dans les territoires ruraux** (voir préconisation n°3).



Ce réseau a deux grandes forces. D'abord, il permet d'établir un **maillage local très dense**, tout habitant ou acteur local étant un médiateur ordinaire potentiel. Ensuite, il offre quantité de **compétences et d'actes de solidarité** qui gagneraient à être organisés pour venir efficacement en complémentarité des interventions des professionnels de l'intervention sociale.

ConSol

Les médiateurs ordinaires ont besoin de se concerter entre eux, mais aussi avec les acteurs des autres pôles. Dans le Clunisois, c'est le rôle de des « **concertations solidarités** » (Consol) où les acteurs locaux échangent autour de situations, de leurs projets et peuvent également gagner en compétence en s'informant et en se formant entre eux. Ce sont notamment dans ces concertations que peut se réfléchir et s'organiser la **[convivialité]** du territoire (préconisation n°2).



POLE ACTIVITES -

La recherche a insisté sur l'importance de **décloisonner au niveau local le secteur « social » et le secteur « économique »**, qui partagent de nombreux objectifs communs mais dont les acteurs se méconnaissent très souvent et coopèrent peu.



Les acteurs du marché de l'emploi rencontrent de nombreux paradoxes, à l'image des « offres d'emplois non pourvues » dans un contexte de chômage pourtant important. On observe en réalité un **décalage fort entre les attentes des différents acteurs** sur lequel il serait intéressant d'intervenir au niveau local, quand on sait l'importance du travail dans la vie d'un habitant, tant pour son identité que ses protections.



Pour ce faire, le territoire peut s'appuyer sur un réseau d'organisations, telles que les entreprises ou les collectivités locales, qui disposent à la fois **d'une visibilité sur les besoins réclamant un travail et les compétences nécessaires pour le réaliser**. Dans le Clunisois, ce réseau s'est constitué sous la forme d'un « [pôle territorial de coopération économique] » (PTCE).

EBE

Au-delà des intentions, ce pôle a besoin d'une organisation innovante, permettant de pallier certains paradoxes du marché du travail et de permettre à chacun de pouvoir trouver son [utilité] sur son territoire, selon ses [capabilités]. C'est le projet entrepris en Clunisois avec « l'entreprise à but d'emplois » (EBE) InCluniso, dans le cadre de l'expérimentation « territoire zéro chômeur de longue durée ».

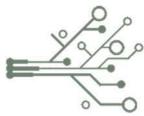


POLE LABORATOIRE

L'une des hypothèses importantes de cette étude considère que **les chercheurs et les acteurs de terrain ont de grands intérêts à travailler ensemble**. De la même façon que les entreprises peuvent avoir une section « recherche-développement », **les petits territoires pourraient disposer eux aussi de leurs propres laboratoires**.



Les [chercheurs impliqués] peuvent trouver dans les territoires autant de [laboratoires à ciel ouvert] dans lesquels explorer, analyser, expérimenter quantité de phénomènes ou de pratiques, en coopération avec les acteurs de terrain. Par leur confrontation directe à des [demandes] concrètes, ces chercheurs pourront éprouver les effets de leurs analyses et préconisations, ajuster leurs résultats et les comparer en vue d'une éventuelle montée en généralité.



Les acteurs des territoires ruraux, manquant souvent d'ingénierie pour leurs projets, peuvent avoir intérêt à travailler avec des chercheurs qui pourront les accompagner dans l'analyse de leurs pratiques et leurs réflexions méthodologiques. **Les chercheurs peuvent, en effet, permettre à un territoire d'accéder à un réseau de compétences issues de disciplines aussi diverses que la sociologie, le [Design], la psychologie ou l'économie, selon les problèmes posés.**

CEC

En Clunisois, le recrutement de doctorants au sein de l'intercommunalité a débuté. Le projet de ce territoire aujourd'hui est de créer le Collège Européen de Cluny (CEC), un établissement devant former des étudiants et des acteurs des démocraties locales à l'innovation territoriale, pour que puisse s'y déployer une forte [réflexivité] dans les pratiques des collectivités européennes. Ce CEC pourrait également fournir au territoire clunisois l'organisation nécessaire à l'émergence de ses innovations (préconisation n°5).



A la croisée de ces différents acteurs, organisations et réseaux, rassemblant autant de points de vue et de compétences à faire converger, s'esquissera peut-être **une forme d'organisation territoriale innovante, sociable et [inclusive] pour les habitants exposés à différentes formes de vulnérabilités.**

Conclusion : vers une organisation territoriale sociable ?

Tout au long de cette étude, j'ai revendiqué une posture de chercheur impliqué, étant persuadé que les recherches en sciences sociales peuvent étayer les réflexions et les actions concrètes que l'on retrouve quotidiennement dans les territoires. J'ai aussi voulu montrer qu'un chercheur, lorsqu'il est pleinement imprégné des pratiques qu'il étudie et auxquelles il participe, peut tirer des enseignements théoriques et développer de nouvelles connaissances sur son sujet. En étudiant comment les acteurs d'une petite intercommunalité rurale se sont organisés pour lutter contre l'isolement de certains habitants, et en confrontant ce que j'ai pu observer à la littérature scientifique, ont émergé ces quelques réflexions que j'ai voulu synthétiser pour clore cette recherche.

Même en situation d'isolement, des liens existent et peuvent servir de prise à l'intervention sociale en milieu rural

Les différents travaux, universitaires ou institutionnels, ayant abordé les questions de vulnérabilité et d'intervention sociale en milieu rural, ont rendu visible l'existence de situations de pauvreté et de souffrance sociale souvent silencieuses (Maclouf, 1986 ; Pagès, 2005...). Un silence dû, selon les situations, à une proximité pouvant faire craindre la stigmatisation (Perrier-Cornet, Sencébé, Sylvestre, 1997), à une tradition d'indépendance forte en milieu rural, ou encore à des problématiques d'accès aux droits sociaux dans ces territoires aux faibles densités de population et de services publics (IGAS, 2009)... Ces travaux ont également mis en avant des problèmes spécifiques de la ruralité, concernant notamment des difficultés liées à la mobilité, la faiblesse de l'emploi, la précarité du lien social, ou encore l'inadaptation de l'offre médicale et du parc de logement (Lambert, Lyet, Valle, 2009). Le cloisonnement des services sociaux (lorsqu'ils existent), ainsi que les faibles moyens dédiés à l'ingénierie et au développement social, sont également mis en avant dans ces travaux (Pagès *et al.*, 2014).

Sur le terrain étudié, ces phénomènes se confirment. Les effets conjugués de différentes formes d'isolement (géographique, relationnel, administratif...), concernant tout autant les habitants que les intervenants sociaux, s'observent aussi bien dans les discours que dans les pratiques de ces différents acteurs. Le sentiment de « réclusion » (Lambert, Lyet, Valle, 2009) vécu par

certains habitants et « l'opacité » des institutions publiques pour une partie de la population (Pagès, 2005) sont des phénomènes incontestablement à l'œuvre sur le territoire étudié.

A l'appui de mes observations, j'ai cependant montré que **même dans des situations de fort isolement, il existe toujours des liens** (Simmel, 1907 ; Dewey, 1915), **des attachements** (Latour, 2000 ; Hennion, 2010), **sur lesquels peuvent se construire des interventions sociales mettant l'analyse de ces liens au cœur de leurs actions**. La théorie de l'acteur-réseau, étonnamment peu mobilisée dans la « sociologie du social » (Astier, 2010), a su montrer l'importance de ces attachements dans l'existence des personnes (Latour, 2006 : p. 317) ; ce « feuilletage » d'éléments qui, humains ou non, y jouent un rôle plus ou moins fort (Latour, 2000 : emp. 207). En tant qu'intervenant social, cette perspective m'a été très utile pour saisir toute la complexité qui se cache souvent derrière une situation. Difficile en effet de saisir avec certitude, en quelques entretiens, tout ce qui compose l'existence d'une personne vulnérable : ses incertitudes et ses aléas, ses actions et rétroactions... (Morin, 1990). J'ai voulu montrer que, si des situations de désaffiliation peuvent s'expliquer par des histoires personnelles, des représentations intériorisées et l'érosion de la société salariale (Bourdieu, 1993 ; Castel, 1995), il y a aussi des contingences qui peuvent s'avérer décisives quotidiennement : ne pas pouvoir se séparer d'un animal pour retrouver un logement, se défaire d'une addiction, vivre avec une maladie, faire le deuil d'une séparation... Ce sont même parfois de petits aléas (un rendez-vous manqué, une panne de voiture, un papier perdu ou un quiproquo...) qui peuvent influencer sur une situation. C'est à mon sens en saisissant finement ces différentes attaches qui font sens pour une personne qu'il devient possible de traiter, avec « diplomatie » (Laval, Ravon, 2006), ces situations souvent source de souffrance. La prise au sérieux de cette pluralité de choses qui « font faire » aux personnes ce qu'elles font, a également le mérite d'élargir l'analyse au-delà des individus eux-mêmes, d'éviter de les considérer systématiquement comme responsables de leurs propres maux, et d'oublier les dimensions collectives que requiert l'autonomie (Hennion, Vidal-Naquet, 2012). C'est également le sens de ma deuxième proposition théorique, visant à mieux articuler le « social » aux sociabilités issues de l'environnement concret des personnes.

Sortir du « grand partage » entre le social et le sociable

J'ai peut-être eu, en tant que chercheur-praticien, un rapport particulier aux travaux sociologiques analysant les problématiques sociales. Je cherchais bien entendu dans ces lectures des éclairages pour mieux comprendre les phénomènes de vulnérabilité que je rencontrais, ou

les contextes dans lesquels les intervenants sociaux traitent ces problématiques. Ces éclairages furent indispensables. Néanmoins, en tant que médiateur de proximité, les sociologies du social m'ont permis d'expliquer des vulnérabilités, sans pour autant me donner les prises nécessaires pour les traiter. En tant que chercheur, j'étais frappé par le « grand partage » que ces sociologies pouvaient instituer entre le social¹⁰⁹ et la sociabilité. Une cloison étanche que j'ai aussi observée sur le terrain entre les intervenants sociaux et les acteurs de la « socialité primaire » (familles, amis, voisins...) (Caillé, 1986). Ce cloisonnement, souvent justifié par des impératifs professionnels de confidentialité ou de cohérence de l'accompagnement individualisé, m'est aussi apparu comme une forme de protection professionnelle, face à la complexité des situations et aux incertitudes que peut engendrer une intervention plus collective.

Pour ma recherche, il m'a été indispensable de conjuguer ces deux approches. Il m'était difficile de penser le social, les phénomènes d'isolement et les pratiques à vocation protectrice des intervenants sociaux, sans intégrer à l'analyse la sociabilité dans laquelle baignent constamment les acteurs du terrain. La sociologie d'Erving Goffman, par exemple, m'a permis de donner du sens à certains discours, certains actes, et de mieux voir comment peut se faire et se défaire le social¹¹⁰. C'est souvent dans la sociabilité des personnes, que se jouent toutes les petites médiations qui font que le social se perpétue ou se rompt. Une situation peut, par exemple, prendre une trajectoire bien différente à la suite d'une interaction réussie ou manquée ; mais les intervenants sociaux ont-ils seulement conscience de la complexité et des enjeux qui se cachent derrière ces relations ordinaires (Goffman, 1973) ? Les échanges du quotidien véhiculent du sens, orientent l'action, mais sont aussi porteurs d'incertitudes qui peuvent légitimer un certain cadrage relationnel et technique de l'intervention sociale. Le paradoxe pratique, identifié dans la thèse, que doivent pourtant affronter les intervenants sociaux vis-à-vis des publics isolés, est que les enjeux concrets et les modes d'existence de ces publics auront tendance à déborder ces cadres d'action. Ces débordements d'usages, impulsés par des habitants dans les services sociaux, peuvent prendre différentes formes et marquent une volonté d'appropriation (Akrich, 1998 [2006] : pp. 255-260). Mon hypothèse, après cinq années de pratique, est que ces débordements, tout comme les moments d'épreuve vécus par les personnes (Hennion, Vidal-

¹⁰⁹ Entendu comme « *une construction d'ensemble de pratiques à vocation protectrice ou intégrative (...) destinée aux membres d'une communauté généralement inapte au travail* » (Castel, 1995 : pp. 60-63).

¹¹⁰ Entendu cette fois comme le mouvement constant des associations, des attachements et des détachements entre les différents membres d'une société (Latour, 2006)

Naquet, 2012), sont des temps cruciaux dans une intervention sociale. Tout l'enjeu reste alors de parvenir à articuler le cadre général de l'intervention, visant à protéger, et la reconnaissance des singularités (Ion, 1998 ; Paugam, 2008) dans une relation professionnelle « sur mesure » (Astier, 2010). Une autre de mes hypothèses est que les chercheurs en sciences sociales peuvent contribuer, dans les territoires, à la recherche de solutions pour ce type d'enjeux.

De la recherche appliquée à la recherche impliquée : des chercheurs ancrés dans les territoires ?

Cette recherche ayant été réalisée dans le cadre d'une convention CIFRE, il est important de questionner la posture épistémologique et méthodologique que ce type d'étude peut induire. Initiée par une commande, derrière laquelle se cachent souvent de multiples demandes (Herreros, 2002 ; Castel, 2002), cette étude s'inscrit dans la tradition des recherches dites « appliquées ». Parmi elles, citons par exemple la recherche-action, la sociologie clinique ou encore la sociologie d'intervention, dans lesquelles j'ai pu puiser plusieurs éléments de posture et de méthode. L'engagement du chercheur sur son terrain, la proximité et la coopération recherchée avec les acteurs, ou encore la revendication d'une science utile et utilisable par ceux qu'elle concerne au premier chef, sont autant de principes que j'ai voulu faire miens durant cette recherche (Liu, 1997 ; de Gaulejac, Roche, 2007, Herreros 2002).

Néanmoins, l'objet de mon étude et son contexte m'ont conduit à recourir à d'autres approches, en alliant notamment l'immersion (Laplantine, 1996) à des formes d'expérimentation inspirées des méthodes de l'éducation populaire (Lepage et *al.*, 2016) ou du *design* des politiques publiques¹¹¹ (La 27^e Région, 2010). La temporalité de la thèse et l'implication pratique permise par la convention CIFRE, m'ont permis de faire dialoguer ces postures et d'esquisser une forme de recherche, que je dirai plus « impliquée » qu'appliquée (Lucas, 1985 ; Coutellec, 2015). Cette approche s'inspire de certains principes pragmatistes, selon lesquels le monde est en production continue, qu'il n'est pas donné d'avance et que le chercheur participe à ce processus de création (James, 1907). Dans la forme de recherche impliquée que je propose, cette participation est d'abord quotidienne, ancrée dans les pratiques des acteurs sur une longue

¹¹¹ A noter que l'usage simultané de l'immersion et de l'expérimentation a également été mobilisé dans les travaux conduits par Pascale Pichon et Fanny Herbert sur la ville de Saint-Etienne (Pichon, Herbert, 2014).

période, pour en saisir au mieux toute la complexité. Elle est ensuite expérientielle, puisque le chercheur n'hésite pas à intervenir sur le cours des actions et à les mettre en réflexion, avec les acteurs, pour pouvoir les ajuster. Cette articulation de l'implication longue des anthropologues aux stimulations empiriques des recherches d'intervention, permet à mon sens de conjuguer les forces méthodologiques de ces traditions (la compréhension approfondie d'un terrain et la stimulation de leurs réflexivités) tout en palliant certaines de leurs limites (des descriptions sans préconisations et une temporalité courte). Cette posture nécessite, il est vrai, des conditions matérielles difficilement accessibles pour des chercheurs universitaires, dont les disponibilités sont très contraintes. Néanmoins, ces pistes pourraient contribuer à développer une forme de recherche pleinement ancrée dans les territoires, avec des chercheurs intégrés aux équipes de praticiens souhaitant combiner en continu, dans ces laboratoires à ciel ouvert, la « recherche confinée » et la « recherche de plein air » (Callon et *al.*, 2001). Il s'agit peut-être d'une nouvelle forme de sociologie d'intervention, où la légitimité du chercheur ne se retrouverait plus dans sa position de tiers (Herreros, 2002), mais dans son implication quotidienne, sa mise en partage et en débat de ses connaissances sociologiques, et leur appropriation pratique pour penser collectivement l'intervention sociale locale.

Qu'est-ce qu'un territoire sociable ?

Les territoires ruraux, *via* leurs intercommunalités, auront dans un avenir proche à assumer l'organisation d'une intervention sociale de proximité aujourd'hui encore sous la responsabilité conjointe des départements et des communes. La spécificité des problèmes sociaux rencontrés en milieu rural, notamment l'isolement touchant les habitants les plus vulnérables et les faibles moyens dont disposent ces intercommunalités pour les accompagner, nécessitent de nouvelles formes d'organisation de l'intervention sociale. Des formes spécifiques sont bien entendu à construire, selon les contextes locaux, mais elles peuvent aussi avoir des traits communs que je propose de saisir *via* le concept de « territoire sociable ».

Un territoire sociable est un territoire où la réflexion et l'action sur les liens, touchant tout autant des habitants que des professionnels, des organisations ou des institutions... sont rendues centrales. Cette priorisation se justifie, à mon sens, pour différentes raisons.

D'abord, pour rendre accessibles les droits sociaux, les services publics, dans ces territoires peudenses et lutter contre la pauvreté que ce fort « nonaccès » induit en milieu rural (Warin, 2006).

Cet objectif d'accessibilité implique pour les acteurs d'un territoire de penser le maillage de leur présence et d'aller à la rencontre des habitants vulnérables, à l'inverse des logiques de responsabilisation (Soulet, 2005), d'activation (Astier, 2007) et d'autonomisation (Duvoux, 2009), qui sont à l'œuvre depuis plusieurs années dans les politiques sociales. Ce maillage doit rendre perceptible des situations aujourd'hui invisibles, permettre l'écoute d'expressions muettes, débordant parfois le cadre de l'intervention mais pouvant, moyennant traduction (Callon, 1986), s'inscrire dans les réseaux et les chaînes de médiation qui permettront à ces personnes de refaire société (Latour, 1991 ; Hennion, 1993).

Ces médiations peuvent être réalisées par des intervenants sociaux professionnels, mais aussi ceux que j'ai nommés les « médiateurs ordinaires » : des profanes du social qui peuvent tout autant être des bénévoles associatifs, des élus ou des proches de personnes en situation de vulnérabilité. Ces médiateurs ordinaires sont autant de porte-parole (Callon, 1986) pouvant se faire relais de l'intervention sociale, à condition qu'ils soient étayés¹¹² dans leurs actions. Ces « autrui-significatifs » participent également à la convivialité d'un territoire (Illich, 1973 ; Caillé, 2015) et de ce fait, permettent un certain déplacement vis-à-vis d'une intervention sociale parfois stigmatisante (Goffman, 1963 [1975]) et dont le sens peut être difficile à percevoir pour les citoyens (Supiot, 2013). Tout l'enjeu de cette coopération sera alors d'allier les techniques protectives des intervenants sociaux à la sociabilité de ces médiateurs ordinaires, pour développer une intervention sociale à la fois efficace sur le plan des droits et en phase avec les différentes subjectivités qu'elle rencontre (Cantelli, Génard, 2007)¹¹³.

Une telle organisation peut amener une meilleure connaissance des fragilités de certains habitants, mais aussi la prise en compte de leurs attentes et de leurs capacités. L'un des rôles essentiels que j'identifie, pour les acteurs des territoires sociables, est d'être le liant entre ces capacités et les besoins des acteurs des organisations, des collectifs ou d'individus situés en proximité. Durant cette étude, il m'a été très troublant d'observer, simultanément, les effets physiquement et psychologiquement destructeurs du chômage sur certaines personnes, et la quantité de travail, utile socialement, qui n'est aujourd'hui pourvue ni par le marché, ni par les services publics. La vision à la fois globale et fine dont disposent les acteurs des territoires pourrait

¹¹² Par exemple, par des formations que pourraient dispenser les travailleurs sociaux d'un territoire.

¹¹³ J'insiste sur l'importance d'articuler ces deux aspects de l'intervention sociale, mon discours ne visant à aucun moment à délégitimer toute l'importance de la protection sociale, de ses institutions, organisations et professions.

permettre d'ajuster ces besoins et les capacités des habitants, dès lors qu'une attention est aussi portée sur leurs possibilités réelles d'être exercées (Sen, 2000).

Cette attention permanente aux différents liens à l'œuvre ou à activer sur un territoire, nécessite bien sûr quelques moyens. Des moyens d'ingénierie mais pas seulement, puisqu'il s'agit en l'occurrence de faire en sorte que chaque acteur puisse consacrer à ces liens de la valeur, du temps, de l'énergie et surtout du sens pour ses pratiques. La complexité que recouvrent les situations sociales mérite, de mon point de vue, que du temps soit consacré à l'analyse des pratiques, à des apprentissages collectifs, et plus largement à la réflexion sur ce qu'est l'intervention sociale d'un territoire. Cette réflexivité organisationnelle (Herreros, 2012) pourrait être un bel espace de rencontres entre les acteurs de terrain et les sciences sociales, voire l'objet d'une nouvelle forme de recherche ancrée perpétuellement dans la vie des territoires. Une recherche impliquée, qui pourrait contribuer à donner du sens aux ajustements permanents et aux innovations qu'ont à accomplir les acteurs de ces territoires constamment en mouvement.

Bibliographie

AKRICH Madeleine (1998) – « Les utilisateurs, acteurs de l'innovation ». *Education permanente*, La Documentation française, p. 79-90.

AKRICH Madeleine, RABEHARISOA Volona (2012) – « L'expertise profane dans les associations de patients, un outil de démocratie sanitaire », *Santé Publique*, 2012/1, vol. 24, p. 69-74.

AKRICH Madeleine, RABEHARISOA Volona (2014) – « Des formes de partenariat entre les familles, les enseignants et les spécialistes : l'association HyperSupers et l'école », *La nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2014/4, n° 68, p. 99-110. DOI 10.3917/nras.068.0099

ALAM Thomas, GURRUCHAGA Marion, O'MIEL Julien (2012) – « Science de la science de l'Etat : la perturbation du chercheur embarqué comme impensé épistémologique », *Sociétés contemporaines*, 2012/3, n° 87, p. 155-173.

ALGAN Yann, CAHUC Pierre (2007) – *La société de défiance. Comment le modèle social français s'autodétruit*. Edition rue d'ULM, Paris.

ALINSKY Saul (2012 [1971]) – *Être radical. Manuel pragmatique pour radicaux réalistes*, Editions Aden, Bruxelles.

ALTER Norbert (2000) – *L'innovation ordinaire*, Presses Universitaires de France / Sociologies, Paris.

ALTER Norbert (2003) – « Mouvement et dyschronies dans les organisations », *L'Année sociologique*, 2003/2, vol. 53, p. 489-514.

ALTER Norbert (2008) – « 1968-2008 : Du sociologue critique à la critique sociologique », *Sociologies pratiques*, 2008/1, n° 16, p. 131-135.

ALTER Norbert (2010) – « Coopération, sentiments et engagement dans les organisations », *Revue du MAUSS*, 2010/2, n° 36, p. 347-369.

ALTER Norbert (2011) – « Don, ingratitude et management. Suicide et désengagement au travail », *Revue Française de gestion*, 2011/2, n°211, p. 47-61.

AMADO Gilles, LEVY André (2001) – « Introduction », *Revue internationale de psychosociologie*, 2001/16, vol. VII, p. 5-8.

AMBLARD Henri, BERNOUX Philippe, HERREROS Gilles, LIVIAN Yves Frédéric (2005 [1996]) – *Les nouvelles approches sociologiques des organisations*, Editions du Seuil, Paris.

ANDERSON Nels (2011, [1923]) – *Le Hobo, sociologie du sans-abri*, Armand Colin, Paris.

Assemblée des Communautés de France (AdCF) (2010) – *L'action sociale intercommunale. Enjeux réalités et perspectives d'évolution*, Rapport septembre 2010.

Assemblée des Communautés de France (AdCF) (2015) – *Intercommunalité et développement social*, Rapport mai 2015.

ASTIER Isabelle (2007) – *Les nouvelles règles du social*, Presses Universitaires de France, Coll. Le lien social, Paris.

ASTIER Isabelle (2010) – *Sociologie du social et de l'intervention sociale*, Armand Colin, Paris.

AUDOUX Christine, GILLET Anne (2015) – « Recherches participatives, collaboratives, recherches-actions. Mais de quoi parle-t-on ? » in Les chercheurs ignorants (dir.) (2015) – *Les recherches-actions collaboratives : une révolution de la connaissance*, Presses de l'EHESP, Rennes.

AUGE Marc, COLLEYN Jean-Paul (2009 [2004]) – *L'anthropologie*, Presses Universitaires de France, « Que sais-je ? », Paris.

AUSTIN John Langshaw (1970 [1962]) – *Quand dire, c'est faire*, Points, Paris.

AUTES Michel (2004 [1999]) – *Les paradoxes du travail social*, 2^e édition, Dunod, Paris.

AUTES Michel (2005) – « Travail social et principes de justice », in ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris.

AVENEL Cyprien (2017) – « Les enjeux et les impacts de la réforme territoriale sur la mise en œuvre des politiques sociales », *Revue française des affaires sociales*, 2017/2, p. 359-392.

BACQUE Marie-Hélène, BIEWENER Carole (2013) – *L'empowerment, une pratique émancipatrice*, La Découverte, 2013, Paris.

BARTHELEMY Fabienne (2009) – « Médiateur social, une profession émergente ? », *Revue française de sociologie*, 2009/2, vol. 50, p. 287-314

BECKER Howard (1985 [1963]) – *Outsiders. Etudes de sociologie de la déviance*, Métailié, Paris.

BECKER Howard (1988 [1982]) – *Les mondes de l'art*, Flammarion, Paris.

BELLEMAR Guy, Klein Juan-Luis (2011) – *Innovation sociale et territoire. Convergences théoriques et pratiques*. Québec, Presses de l'Université du Québec, Montréal.

BERNARDEAU-MOREAU Denis, (2014) – « Sociologie d'intervention : historique et fondements », *Revue européenne des sciences sociales* [En ligne].

BLANCARD Stéphane, DETANG-DESSENDE Cécile, RENAHY Nicolas (2016) – *Campagnes contemporaines. Enjeux économiques et sociaux des espaces ruraux français*, Edition Quae, Versailles.

BLOT Yvan, FROMION Jean-Michel (2006) – *Rapport sur les « Relais Services Publics » en milieu rural*, La Documentation française.

BOLTANSKI Luc (1990) – « Sociologie critique et sociologie de la critique », *Politix*, vol. 3, n° 10, p. 124-134.

BOLTANSKI Luc (2009 [2006]) – « Préface », in Nachi Mohammed (2009 [2006]), *Introduction à la sociologie pragmatique*, Armand Colin, Paris.

BONNY Yves (2015) – « Les recherches partenariales participatives : ce que chercher veut dire », in *Les chercheurs ignorants* (2015), *Les recherches action collaborative. Une révolution de la connaissance*, Presses de l'EHESP, Rennes.

BOUDON Raymond (2002) – « À quoi sert la sociologie ? », *Cités* 2002/2, n° 10, p. 133-156. DOI 10.3917/cite.010.0133

BOURDIEU Pierre, PASSERON Jean-Claude, CHAMBOREDON Jean-Claude (1968) – *Le métier de sociologue : préalables épistémologiques*, École Pratique des Hautes Études, Mouton and Bordas, Paris.

BOURDIEU Pierre (1984) – « L'opinion publique n'existe pas » in *Questions de sociologie*, Minuit, Paris.

BOURDIEU Pierre (dir.) (1993) – *La misère du monde*, Seuil, Paris.

BOURDIEU Pierre (2001) – *Science de la science et réflexivité*, Raisons d'agir, Paris.

BREVIGLIERIE Marc (2005) – « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social », in ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris

BUREAU Marie-Christine, SAINSAULIEU Ivan (dir.) (2011) – *Reconfiguration de l'Etat social en pratique. Les interactions entre acteurs publics, professionnels et militants dans le champ de l'intervention sociale*, Edition du Septentrion.

CAILLE Alain (1989) – *Critique de la raison utilitaire. Manifeste du MAUSS*, Edition de la Découverte, Paris.

CAILLE Alain (2016) – *Éléments d'une politique convivialiste*, Le Bord de l'eau, Lormont.

CALLON Michel (1986) – « Éléments pour une théorie de l'acteur-réseau. La domestication des coquilles Saint-Jacques et des marins pêcheurs dans la baie de Saint-Brieuc », *L'année sociologique*, 36, p. 169-208.

CALLON Michel (1999) – « Ni intellectuel engagé, ni intellectuel dégage : la double stratégie de l'attachement et du détachement », *Sociologie du travail*, n° 41, p. 65-78.

CALLON Michel (2006 [2001]) – « Sociologie de l'acteur-réseau », in AKRICH Madeleine, CALLON Michel, LATOUR Bruno (2006), *Sociologie de la traduction. Textes fondateurs*, Presses des Mines, Paris.

CALLON Michel, LASCOUMES Pierre, BARTHES Yannick, (2001) – *Agir dans un monde incertain. Essai sur la démocratie technique*, Seuil, Paris.

CANTELLI Fabrizio, GENARD Jean-Louis (dir.) (2007) – *Action publique et subjectivité*, LGDJ, Paris.

CASTEL Robert (2003) – *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé ?* Seuil, La République des idées, Paris.

CASTEL Robert (2004) – « La sociologie et la réponse à la demande sociale », in Lahire (dir.) (2004) – *A quoi sert la sociologie ?*, La Découverte, Paris.

CASTEL Robert, DUVOUX Nicolas (2013) – *L'avenir de la solidarité*, Presses Universitaires de France, La vie des idées, Paris.

CEFAÏ Daniel (2003) – « Postface » in CEFAÏ Daniel (2003), *L'enquête de terrain*, La Découverte, Paris.

CHAINTRON Rémi (2014) – *Mission innovation. L'innovation dans les politiques départementales*. Rapport pour l'assemblée des départements de France.

CHAPOULIE Jean-Michel (2000) – « Le travail de terrain, l'observation des actions et des interactions, et la sociologie », *Sociétés contemporaines*, n° 40, p. 5-27.

CHEVROT Boris (2011) – *Un chômage de qualité. Regard idiot sur l'insertion par l'activité économique et le traitement du non emploi*. Mémoire de 1^{ère} année de Master, sous la direction de Spyros Franguiadakis, Michel Péroni et Corinne Rostaing, Université Lumière Lyon II.

CHEVROT Boris (2017) – « Comment rassembler les parties d'un public invisible ? Hypothèses méthodologiques sur l'accès aux publics isolés en milieu rural », dans revue *Interrogations ?*, N°24. Public, non-public : questions de méthodologie, juin 2017 [en ligne], <http://www.revue-interrogations.org/Comment-rassembler-les-parties-d>

CLEMENT Serge et al. (2010) – « Du bon voisinage aux solidarités de proximité », in PITAUD Philippe, *Solitude et isolement des personnes âgées*, Erès, « Pratiques du champ social », 2^e éd., p. 105-138

CLOUTIER Julie (2003) – « Qu'est-ce que l'innovation sociale ? » Les cahiers du Crises. Etudes théoriques.

COHEN Daniel (2006) – *Trois leçons sur la société postindustrielle*, Seuil, La République des idées, Paris.

COMETTI Jean-Pierre (2010) – *Qu'est-ce que le pragmatisme ?* Folio, Essais, Paris.

Commission européenne (2008) – *Pauvreté et exclusion dans les zones rurales*, Rapport de la Direction générale de l'emploi, des affaires sociales et de l'égalité des chances.

Conseil National du Numérique (2013) – « Citoyens d'une société numérique ». Accès, littératie, médiations, pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion. Rapport à la ministre déléguée chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique.

Conseil Supérieur du Travail Social (1998) – *L'intervention sociale d'aide à la personne*, éditions ENSP, Rennes.

COUELLEC Léo (2015) – *La science au pluriel. Essai d'épistémologie pour des sciences impliquées*, Quae, Paris.

CROZIER Michel (1963) – *Le phénomène bureaucratique*, Edition du Seuil, Paris.

CUSSET Pierre-Yves (2011) – *Le lien social, domaines et approches*, Armand Colin, 128, Paris.

CYTERMANN Laurent (2010) – « Communes, intercommunalités et politiques sociales », *Informations sociales*, 2010/6, n° 162, p. 42-48.

DAMON Julien, (2011 [2008]) – *L'exclusion*, Presses Universitaires de France, Paris.

DARGERE Christophe (2012) – *L'observation incognito en sociologie. Notions théoriques, démarche réflexive, approche pratique et exemples concrets*. L'Harmattan, « Logiques Sociales », Paris.

DAVEZIES Laurent (2012) – *La crise qui vient : la nouvelle fracture territoriale*, Seuil, La République des idées, Paris.

DE CERTEAU Michel (2012 [1980]) – *L'invention du quotidien. 1. Arts de faire*. Gallimard, Folio Essais, Paris.

DE GAULEJAC Vincent, TABOADA-LEONETTI Isabel (2007 [1994]) – *La lutte des places*, Desclée de Brouwer, Paris.

DE GAULEJAC Vincent, ROCHE Pierre (2012 [2007]) – « Introduction », in De Gaulejac Vincent, Hannique Fabienne, Roche Pierre, *La sociologie clinique. Enjeux théoriques et méthodologiques*, Erès, Toulouse.

DE QUEIROZ Jean-Manuel, ZIOLKOWSKI Marek (1997) – *L'interactionnisme symbolique*, Presses Universitaires de Rennes, Didact Sociologie, Rennes.

DELAS Jean-Pierre, MILLY Bruno (2015 [1997]) – *Histoire des pensées sociologiques*, Armand Colin, collection U, Paris.

DENIEUL Pierre-Noël, LAROUCSI Houda (2005) – *Le développement social et la question des territoires*, L'Harmattan, Paris.

DESCOLA Philippe (2005) – *Par-delà nature et culture*, Gallimard, Paris.

DESMURGET Michel (2011) – *TV Lobotomie : la vérité scientifique sur les effets de la télévision*, Max Milo, Paris.

DEWEY John (2010 [1915]) – *Le public et ses problèmes*, Folio Essais, Paris.

DIACT /ARF (2009) – *Référentiel d'évaluation de l'innovation sociétale et territoriale*, format numérique.

DONZELOT Jacques, (1994 [1984]) – *L'invention du social. Essai sur le déclin des passions politiques*, Fayard, Paris.

DONZELOT Jacques (2007) – « Un Etat qui rend capable », in PAUGAM Serge (2007), *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, Paris.

DONZELOT Jacques, ESTEBE Philippe (1994) – *L'Etat animateur. Essai sur la politique de la ville*, Esprit, Paris.

DOUCET Marie-Chantal, DUMAIS Lucie (2015) – « La recherche-action collaborative, une activité dialogique pour produire des connaissances », in Les chercheurs ignorants (dir.) (2015) – *Les recherches-actions collaboratives : une révolution de la connaissance*, Presses de l'EHESP, Rennes.

DUBAR Claude (2004) – « Les tentatives de professionnalisation des études de sociologie : un bilan prospectif », in Lahire Bernard (dir.), *A quoi sert la sociologie ?*, La Découverte, Paris.

DUBET François (2002) – *Le déclin de l'institution*, Seuil, L'épreuve des faits, Paris.

DUBOIS Vincent (1999) – *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Economica, études politiques, Paris.

DUBOST Jean (2001) – « Réflexions sur les passés de la recherche-action et son actualité », *Revue internationale de psychosociologie*, 2001/16, vol. VII, p. 9-18.

DUBUISSON Sophie, HENNION Antoine, (2013 [1996]) – *Le Design : l'objet dans l'usage*, Presses des Mines, Paris.

DURAN Patrice (1999) – *Penser l'action publique*, LDGJ, Droit et société, Paris.

DURANCE Philippe, GODET Michel (2010) – *Libérer l'innovation dans les territoires*, La Documentation française, format numérique.

DURKHEIM Emile (1893) – *De la division du travail social*, Presses Universitaires de France, Paris.

DURKHEIM Emile (1895) – *Les règles de la méthode sociologique*, Presses Universitaires de France, Paris.

DURKHEIM Emile (1955 [1913-1914]) – *Pragmatisme et sociologie. Cours inédit prononcé à la Sorbonne*. Edition électronique, « Les classiques des sciences sociales », www.Uqac.quebec.ca.

DURIEU Paul (2005) – *Conférence nationale des services publics en milieu rural*, Rapport remis au premier ministre, La Documentation française.

DUTHEIL Nathalie (2003) – « L'action sociale des communes de 100 à moins de 5000 habitants », Drees, Etudes et Résultats.

DUTHEIL Nathalie (2004) – « L'action sociale des communes de 5000 à moins de 200 000 habitants », Drees, Etudes et Résultats.

DUVOUX Nicolas (2012 [2009]) – *L'autonomie des assistés*, Presses Universitaires de France, Paris.

DUVOUX Nicolas (2012) – *Le nouvel âge de la solidarité. Pauvreté, précarité et politiques publiques*, Seuil, la République des idées, Paris.

EHRENBERG Alain (2003 [1995]) – *L'individu incertain*, Hachette Littératures, Pluriel Sociologie, Paris.

EHRENBERG Alain (2004) – « Les changements de la relation normal-pathologique. A propos de la souffrance psychique et de la santé mentale ». Revue *Esprit*, mai 2004.

EWALD François (1986) – *L'Etat providence*, Grasset, format Kindle.

FERREOL Gilles, LAFFORT Bruno, PAGES Alexandre (2016) – *Le monde rural, entre permanences et mutations*, EME éditions, proximités, Louvain la neuve.

Fondation de France (2013) – *Les solitudes en France*, l'observatoire.

FONTAN Jean-Marc (2011) – « Développement territorial et innovation sociale », in Bellemare, G., Klein, J.L. *Innovation sociale et territoire, convergences théoriques et pratiques*, Presses Universitaires du Québec, Montréal.

FREIRE Paulo (2013 [2006]) – *Pédagogie de l'autonomie*, Erès, Toulouse.

FRIEDMANN Georges, MORIN Edgar, TREANTON Jean-René (1953) – « Remarques sur les activités et responsabilités professionnelles des sociologues en France », Rapport du congrès de Liège de l'Association internationale des sociologues, ronéoté, p.7-13.

FRINAULT Thomas, LE SAOUT Rémy (2011) « Communes, intercommunalité et action sociale. Les contraintes d'un changement d'échelle territoriale », *Revue française des affaires sociales*, 2011/4, p. 114-131

FRITSCH Philippe (dir.) (2000) – *Implication et engagement. Hommage à Philippe Lucas*, Presses Universitaires de Lyon, Lyon.

GAGLIO Gérard (2011) – *Sociologie de l'innovation*, Presses Universitaires de France, Que sais-je ?, Paris.

GARFINKEL Harold (1967) – *Recherches en ethnométhodologie*, Presses Universitaires de France, Quadriga, Paris.

GENARD Jean-Louis (2007) – « Capacités et capacitation : une nouvelle orientation des politiques publiques ? », in CANTELLI Fabrizio, GENARD Jean-Louis (dir.) (2007) – *Action publique et subjectivité*, LGDJ, Paris.

GIULIANI Frédéric (2013) – *Accompagner. Le travail social face à la précarité durable*, Presses Universitaires de Rennes, Le sens social, Rennes.

GODBOUT Jacques T. (1992) – *L'esprit du don*, La Découverte, Paris.

GOFFMAN Erving (1973 [1959]) – *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*, Editions de Minuit, Paris.

GOFFMAN Erving (1961) – *Asiles. Etude sur la condition sociale des malades mentaux*, Editions de Minuit, Paris.

GOFFMAN Erving (1963) – *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*, Editions de Minuit, Paris.

GRANOVETTER Mark (1973) – « La force des liens faibles », in GRANOVETTER Mark (2008), *Sociologie économique*, Seuil, Paris.

GUIBET Martine, YVES Jean (2011) – *Dynamique des espaces ruraux dans le monde*, Armand Colin, Paris.

GUILLOY Christophe, NOYE Christophe (2004) – *Atlas des nouvelles fractures sociales en France*, Autrement, Paris.

GUILLOY Christophe (2014) – *La France périphérique. Comment on a sacrifié les classes populaires*. Flammarion. Paris.

HASSENTEUFEL Patrick (2011) – *Sociologie de l'action publique*, Armand Colin, Paris.

HEFTER Caroline (2011) – « Contrepoint – Rapports au territoire et aux dispositifs d'aide », *Informations sociales*, 2011/2, n° 164, p. 123-123.

HENNION Antoine (2007 [1993]) – *La passion musicale. Une sociologie de la médiation*, Métailié, Paris.

HENNION Antoine (2010) – « Vous avez dit attachements ?... », in AKRICH Madeleine, BARTHE Yannick, MUNIESA Fabian, MUSTAR Philippe (2010), *Débordements. Mélanges offerts à Michel Callon*, Presses des Mines, Paris.

HENNION Antoine, VIDAL-NAQUET Pierre, GUICHET Franck, HENAUT Léonie (2012) – *Une ethnographie de la relation d'aide : de la ruse à la fiction, ou comment concilier protection et autonomie : Treize récits de cas sur l'intervention du réseau des proches, des aidants et des soignants auprès de personnes atteintes de troubles psychiques ou cognitifs*. 2012. <hal-00722277v2>- archives-ouvertes.fr.

HENNION Antoine (2013) – « D'une sociologie de la médiation à une pragmatique des attachements. Retour sur un parcours sociologique au sein du CSI », *SociologieS*, format numérique.

HERREROS Gilles (2009 [2002]) – *Pour une sociologie d'intervention*, Erès édition, Toulouse.

HERREROS Gilles (2008) – *Au-delà la sociologie des organisations*, Erès édition, Toulouse.

HERREROS Gilles (2012) – « Vers des organisations réflexives : pour un autre management », Erès, *Nouvelle revue de psychologie*, 2012/1, n°13, p. 43-58.

HERREROS Gilles (2012b) – *La violence ordinaire dans les organisations. Plaidoyer pour des organisations réflexives*, Erès, Toulouse.

HILLIER Jean, MOULAERT Franck, NUSSBAUMER Jacques, (2004) – « Trois essais sur le rôle de l'innovation sociale dans le développement territorial », *Géographie, économie, société*, 2004/2, vol. 6, p. 129-152. DOI10.3166/ges.6.129-152.

HOCHEDÉZ Camille, MIALOCQ Madeleine (2015) – « Introduction » in « Précarité et marginalité en milieu rural », *Pour*, 2015/1, n° 225, p. 5-5.

ILLICH Ivan (1973) – *La convivialité*, Points, Paris.

IGAS (2009) – *Pauvreté, précarité, solidarité en milieu rural*. Rapport annuel de l'Inspection Général des Affaires Sociales, format numérique.

ION Jacques (2006 [1998]) – *Le Travail social au singulier*, Dunod, Santé Social, Paris.

ION Jacques (2005 [2000]) – *Le travail social à l'épreuve du territoire*, Dunod, Santé Social, Paris.

ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris.

ION Jacques (2005) – « Introduction » in ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris

ION Jacques, RAVON Bertrand (2005) – « Institutions et dispositifs », in ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris.

ION Jacques, RAVON Bertrand (2012) – *Les travailleurs sociaux*. La Découverte, Repères, Clamecy.

JAKUBOWICZ Albert (2000) – « Philippe Lucas : entre la réflexion et la pratique » in FRITSCH Philippe (dir.) (2000) – *Implication et engagement. Hommage à Philippe Lucas*, Presses Universitaires de Lyon, Lyon.

JAMES William (2007 [1907]) – *Le pragmatisme*, Flammarion, Paris.

JEAN Yves, PERIGORD Michel (2009) – *Géographie rurale. La ruralité en France*, Armand Colin, 128, Paris.

JEANNOT Gilles (2005) – *Les métiers flous. Travail et action publique*, Octarès, Toulouse.

JOSEPH Isaac (2015 [2002]) – *Erving Goffman et la microsociologie*, Presses Universitaires de France, Paris.

KERROUCHE Éric (2005) – « Intercommunalités et action sociale. Entre renouvellement et sédimentation », *Informations sociales*, 2005/1, n° 121, p. 76-85.

KLEIN Juan-Luis, LAVILLE Jean-Louis, MOULAERT Franck (2014) – *L'innovation sociale*, Erès, Toulouse.

La 27^e Région (2010) – *Design des politiques publiques*, La documentation Française, Paris.

LAFORE Robert (2004) – « La décentralisation de l'action sociale. L'irrésistible ascension du « département providence » », *Revue française des affaires sociales*, 2004/4, p. 17-34.

LAFORE Robert (2007) – « Penser l'exclusion. Le point aveugle de la protection sociale », *Informations sociales*, 2007/6, n° 142, p. 26-37.

LAFORE Robert (2013) – « Où en est-on du « département-providence ? » », *Informations sociales*, 2013/5, n° 179, p. 12-27.

LAHIRE Bernard (2004) – « Introduction », in Lahire Bernard (dir.) (2004) – *A quoi sert la sociologie ?*, La Découverte, Paris.

LALLEMENT Michel (1993) – *Histoire des idées sociologiques. Tome 1 : des origines à Weber*, Armand Colin, Paris.

LAMBERT Gérard, LYET Philippe, VALLE Michel (2009) – *Processus d'exclusion et d'insertion en milieu rural*, rapport final, FNARS Bourgogne.

LAPLANTINE François (2010) – *La description ethnographique*, Armand Colin, 128, Paris.

LASCOUMES Pierre, LE GALES Patrick (2007) – *Sociologie de l'action publique*, Armand Colin, Paris.

LATOUR Bruno (1992) – *Aramis, ou l'amour des techniques*, La Découverte, Texte à l'appui, Paris.

LATOUR Bruno (1996) – « Ces réseaux que la raison ignore – laboratoire, bibliothèques, collections » In *Le pouvoir des bibliothèques. La mémoire des livres dans la culture occidentale*, sous la direction de Christian Jacob et Marc Baratin, Albin Michel, p. 23-46

LATOUR Bruno (2000) – « Factice/fractures. De la notion de réseau à celle d'attachements » in André Micoud et Michel Péroni, *Ce qui nous relie*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues, p. 189-208.

LATOUR Bruno (2006) – *Changer de société, refaire de la sociologie*. La Découverte, Paris.

LATOUR Bruno, WOOLGAR Steve (1996 [1979]) – *La vie de laboratoire. La production des faits scientifiques*, La Découverte, Paris.

LAVAL Christian, RAVON Bertrand (2005) – « Relation d'aide ou aide à la relation ? », in ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris

LAVITRY Lynda, REMY Céline (2017) – « La quantité contre la qualité ? Des professionnels de l'emploi entre « esprit gestionnaire » et relation de service », *Revue Française de Socio-Économie*, 2017/2, n° 19, p. 69-88.

LE GOFF Jean-Pierre (2012) – *La fin du village. Une histoire française*, Gallimard, Paris.

LE PLAY Frédéric (1862) – « Instruction sur la méthode d'observation dite des monographies de familles, propre à l'ouvrage intitulé "Les ouvriers européens" », Gallica-BNF.

LE ROY LADURIE Emmanuel (2012 [1973]) – *La civilisation rurale*, Allia, Paris.

LENOIR René (1974) – *Les exclus. Un français sur dix*, Seuil, Paris.

Les chercheurs ignorants (dir.) (2015) – *Les recherches-actions collaboratives : une révolution de la connaissance*, Presses de l'EHESP, Rennes.

LIU Michel (1997) – *Fondements et pratiques de la recherche-action*, L'Harmattan, Paris.

LUCAS Philippe (1985) – « Laboratoires sociaux, laboratoires sociologiques » in *L'Homme et la société*, n° 75-76, pp.51-61.

MACLOUF Pierre (dir.) (1986) – *La pauvreté dans le monde rural*, ARF Editions, L'Harmattan, Paris.

MAUSS Marcel (1950 [1924]) – « Essai sur le don » in *Sociologie et anthropologie*, Presses Universitaires de France, Paris.

MAYER Nona (2000) – « Compte rendu », *Revue Française de science politique*, 2000, 50-4-5, p. 858-860.

MENDRAS Henri (1984 (1967)) – *La fin des paysans*, Actes sud, Arles.

MICOUD André, PERONI Michel (dir.) (2000) – *Ce qui nous relie*, Editions de l'Aube, La Tour d'Aigues.

MOINE Alexandre, SORITA Nathalie (2015) – *Travail social et territoire : concept, méthode, outils*, Presses de l'EHESP, Rennes.

MONCEAU Gilles (2015) – « La recherche-action en France : histoire récente et usages actuels », in *Les chercheurs ignorants* (dir.) – *Les recherches-actions collaboratives : une révolution de la connaissance*, Presses de l'EHESP, Rennes.

- MONDOLFO Philip** (2005) – *Conduire le développement social*. 2^e édition, Dunod, Paris.
- MORA Olivier** (dir.) (2008) – *Les nouvelles ruralités à l'horizon 2030*, Quae, Paris.
- MORIN Bruno** (2011) – « Qui habite en milieu rural ? », *Informations sociales*, 2011/2, n° 164, p. 11-22.
- MORIN Edgar** (1990 [2005]) – *Introduction à la pensée complexe*, Le Seuil, Paris.
- NACHI Mohammed** (2009 [2006]) – *Introduction à la sociologie pragmatique*, Armand Colin, Paris.
- NAUDIER Delphine, SIMONET Maud** (2011) (dir.) – *Des sociologues sans qualités ? La Découverte*, Paris.
- NUSSBAUM Martha C.** (2012) – *Capabilités. Comment créer les conditions d'un monde plus juste ?* Climats, Paris.
- OURAL Akim** (2015) – *L'innovation au pouvoir ! Pour une action publique réinventée au service des Territoires*, Rapport remis à la ministre de la Décentralisation, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat.
- PAGES Alexandre** (2011 [2005]) – *La pauvreté en milieu rural*, Presses Universitaires du Mirail, Toulouse.
- PAGES Alexandre** (2011b) – « Exclusions et vulnérabilités, solidarités et dépendances », *Informations sociales*, 2011/2, n° 164, p. 87-96.
- PAGES Alexandre** (2013) – « L'intervention sociale en milieu rural », *Informations sociales*, 2013/5, n° 179, p. 136-143.
- PAGES Alexandre** (2015) – « Pauvreté et précarités en milieu rural. Retour sur expérience et essai de mise en perspective », *Pour*, 2015/1, n° 225, p. 35-40.
- PAGES Alexandre, VACHEE Cécile, DANZAC Christophe, LOREDO Jean-Pierre** (2014) – « L'intervention sociale en milieu rural. Le point de vue des professionnels », *Dossier Etude*, n° 172, avril 2014.
- PAGES Alexandre, MURAMATSU Kenjiro** (2016) – « Réinterroger le milieu rural. Pauvreté, vulnérabilité et capacité », in FERREOL Gilles, LAFFORT Bruno, PAGES Alexandre (2016) – *Le monde rural, entre permanences et mutations*, EME éditions, proximités, Louvain la neuve.
- PALIER Bruno** (2002) – *Gouverner la sécurité sociale*, Presses Universitaires de France, Paris.
- PALIER Bruno** (2008) – « Quel Etat providence pour les sociétés post-industrielles vieillissantes ? », in ESPING-ANDERSEN Gosta (2008) – *Trois leçons sur l'Etat providence*, Seuil, La République des idées, Paris.

PAN KE SHON Jean-Louis (2003) – « Isolement relationnel et mal être », *INSEE première*, bulletin n° 931.

PAUGAM Serge (2011 [1991]) – *La disqualification sociale*, Presses Universitaires de France, Paris.

PAUGAM Serge (2000) – « L'exclusion : usages sociaux et apports de la recherche », in Berthelot Jean-Michel, *La sociologie française contemporaine*, Presses Universitaires de France / Quadrige, Paris.

PAUGAM Serge (2008) – *Le lien social. Que sais-je ?* Presses Universitaires de France, Paris.

PAUGAM Serge (2011) – « Les fondements de la solidarité » in PAUGAM Serge (dir.) *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, Paris.

PAUGAM Serge (dir.) (2011 [2007]) - *Repenser la solidarité, l'apport des sciences sociales*, Presses Universitaires de France, Paris.

PERRIER-CORNET Philippe, SENCEBE Yannick, SYLVESTRE Jean-Pierre (1997) – « Rapport à l'emploi et processus d'exclusion dans les espaces ruraux : un cadre d'analyse », *Economie rurale*, 1997, 242, p. 28-35.

PICHON Pascale, TORCHE Thierry (2011) – *S'en sortir... Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien sans domicile fixe*, Publications de l'Université de Saint-Etienne, Saint-Etienne.

PICHON Pascale, HERBERT Fanny (2014) – *Atlas des espaces publics. Saint-Etienne, une ville laboratoire*, Publications de l'Université de Saint-Etienne, Saint-Etienne.

PIUJALON Bernadette (2010) – « Paroles de solitude. « Un vieil homme est toujours Robinson » », in PITAUD Philippe, *Solitude et isolement des personnes âgées*, Erès, « Pratiques du champ social », 2010 (2e éd.), p. 13-23.

RAMAUX Christophe (2012) – *L'Etat social. Pour sortir du chaos néolibéral*, Fayard-Mille et une nuits, Paris.

RANCIERE Jacques (1987) – *Le maître ignorant*, Fayard, Paris.

RAVON Bertrand (2007) – « Réchauffer le monde. L'exemple des Camions du cœur », *Empan*, 2007/4, n° 68, p. 123-129.

RAVON Bertrand (2009) – « Repenser l'usure professionnelle des travailleurs sociaux », *Informations sociales*, 2009/2, n° 152, p. 60-68.

RENAHY Nicolas (2010 [2005]) – *Les gars du coin. Enquête sur une jeunesse rurale*. La Découverte, Paris.

RENAHY Nicolas (2010) – « Classes populaires et capital d'autochtonie. Genèse et usages d'une notion », *Regards Sociologiques*, n° 40, p. 9-26.

- Réseau Rural Français** (2011) – Dossier thématique « innovation territoriale ».
- RESWEBER Jean-Paul** (1998) – *La recherche-action*, Presses Universitaires de France, Paris.
- ROSANVALLON Pierre** (1981) – *La crise de l'Etat-providence*, Seuil, Paris.
- ROSANVALLON Pierre** (1995) – *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*, Seuil, Paris.
- ROUILLER Clothilde** (2011) – « Le monde rural : quelques données de cadrage », *Informations sociales*, 2011/2, n° 164, p. 6-9.
- ROY Donald** (2006 [1952]) – *Un sociologue à l'usine, Textes essentiels pour la sociologie du travail*, La Découverte, Paris.
- SAPIR Jacques** (2011) – *La démondialisation*, Seuil, Paris.
- SCHNAPPER Dominique** (2011) – « L'expérience-enquête au Conseil constitutionnel. Réflexion sur la méthode », *Sociologie*, 2011/3, vol. 2, p. 295-309.
- SCHWARTZ Olivier** (2011, [1993]) – « Présentation » in Anderson Nels, *Le Hobo, sociologie du sans-abris*, Armand Colin, Paris.
- SEN Amartya** (2000) – *Repenser l'inégalité*, Points, Paris.
- SENCEBE Yannick** (2011) – « Multiples appartenances en milieu rural », *Informations sociales*, 2011/2, n° 164, p.36-42
- SENNETT Richard** (2000) – *Le travail sans qualité. Les conséquences humaines de la flexibilité*, Albin Michel, Paris.
- SERRES Jean-François** (2015) – « Pour qui comptent-ils ? ». *Revue Projet*, 2015/3, n° 346, p. 6-14.
- SIMMEL Georg** (1998 [1907]) – *Les pauvres*, Presses Universitaires de France, Paris.
- SOULE Bastien** (2007) – « Observation participante ou participation observante ? Usages et justifications de la notion de participation observante en sciences sociales », *Recherches qualitatives*, vol. 27(1), p. 127-140.
- SOULET Marc-Henry** (2005) – « Une solidarité de responsabilisation ? », in ION Jacques (dir.) (2005) – *Le Travail social en débat(s)*, La Découverte, Paris
- SUPIOT Alain** (2013) – *Grandeur et misère de l'Etat social*, Collège de France-Fayard, Paris.
- THEVENOT Laurent** (2004) – « Une science de la vie ensemble dans le monde », *Revue du MAUSS*, (n°24), p. 115-126

THIERRY Daniel (2011) – « Non-usages usages en lieux publics. Les automates des visio-guichets de service public », *Cahier de recherche M@rsouin*, mars, 110 p.

UHALDE Marc (2008) – « Reconnaître la diversité des sociologies en acte », *Sociologies pratiques*, 2008/1, n° 16, p. 1-3.

URBAIN Jean-Didier (2002) – *Paradis verts. Désirs de campagnes et passions résidentielles*. Payot, Paris.

VELTZ Pierre (2015) – « La sociologie est un sport de plein air. Remarques sur l'avenir d'une discipline », *Esprit*, 2015/1, janvier, p.100-116.

WACQUANT Loïc (2002 [2000]) – *Corps et âme. Carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur*. Agone, Marseille.

WARIN Philippe (2006) – *L'accès aux droits sociaux*, Presses Universitaires de Grenoble, Grenoble.

WARIN Philippe (2007) – « La subjectivité au cœur du changement de modèle de protection sociale » in CANTELLI Fabrizio, GENARD Jean-Louis (dir.) (2007) – *Action publique et subjectivité*, LGDJ, Paris.

WARIN Philippe (2009) – « Une approche de la pauvreté par le non recours aux droits sociaux », *Lien social et Politiques*, n° 61, p. 137-146.

WARIN Philippe (2010) – « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? La vie des idées.fr.

WEBER Max (2003 [1919]) – *Le savant et le politique*, La Découverte, Paris.

WELLER Jean-Marc (2003) – « Le travail administratif, le droit et le principe de proximité », *L'Année sociologique*, 2003/2, vol. 53, p. 431-458.

WHYTE William Foote (2002 [1943]) – *Street Corner Society. La structure sociale d'un quartier italo-américain*, La Découverte, Paris.

ZASK Joëlle (2010) – « La politique comme expérimentation », in DEWEY John (2010 [1915]), *Le public et ses problèmes*, Folio essais, Paris.

Résumé :

Les territoires ruraux bénéficient d'une attractivité nouvelle auprès d'une partie de la population française. Pourtant, les défis qu'ont à affronter ces territoires ne sont pas minces, dans un contexte où leurs faibles densités démographiques et de services exposent certains habitants à différentes formes d'isolement et de vulnérabilités sociales. Les intervenants sociaux des campagnes ont à composer quotidiennement leurs actions, entre des publics parfois invisibles et des institutions complexes, avec des moyens matériels souvent limités. Très peu étudiés, les phénomènes d'isolement et d'intervention sociale en milieu rural donnent pourtant à voir des pratiques qui font encore lien là où l'on ne croirait trouver que déliaison. Sur la base d'une recherche « impliquée », faisant dialoguer les théories de la désaffiliation et une sociologie des attachements, cette étude propose de penser l'intervention sociale au sein des collectivités rurales, par ailleurs institutionnellement incitées à l'innovation. A l'appui d'une immersion et d'expérimentations collectives menées durant cinq ans, cette recherche présente l'esquisse d'une organisation territoriale sociable : capacitante, connectée et réflexive.

Mots clefs : Isolement social / intervention sociale / ruralité / innovation territoriale / sociologie d'intervention / démocraties locales /

Terrain d'enquête : Communauté de Communes du Clunisois

Méthodologie : sociologie impliquée (immersion longue, sociologie d'intervention)

Approches théoriques : Sociologie de la traduction, Sociologie du social et de l'intervention sociale