

# *Nouveaux métiers de l'intervention sociale* **UNE LÉGITIMITÉ QUI S'AFFIRME**

*par Élodie Maire et Rémy Le Floch \**

*Exercés souvent par des personnes  
habitant elles-mêmes les quartiers populaires,  
ces métiers participent à la prévention.*

C'est en particulier dans ce domaine de la prévention, au plus près des habitants, que les « nouveaux » métiers de l'intervention sociale (1) se sont développés à la fin des années 1990 avec la mise en place du dispositif « Nouveaux emplois, nouveaux services » (emplois-jeunes) (2). Souvent définis grâce aux catégories de médiation sociale, gestion urbaine ou métiers de proximité, ces emplois forment un ensemble, peu structuré et professionnalisé, en quête de reconnaissance sociale.

## **Reconstruire du lien**

Situées tantôt explicitement dans le champ de la prévention, tantôt dans celui de la participation des habitants, les activités que recouvrent ces nouveaux métiers liés à la médiation sont divers : la gestion des conflits de voisinage, l'écoute et le dialogue avec les habitants des quartiers populaires et notamment avec les personnes les plus en difficulté, la tenue d'une veille technique (3), une présence de proximité et des rondes dissuasives, la lutte contre les incivilités et les rassemblements bruyants, voire perturbateurs, dans les parties communes des immeubles, l'orientation des personnes vers les structures compétentes en fonction de leurs besoins, la responsabilisation et l'éducation citoyenne des habitants, l'information et l'implication des habitants dans la vie du quartier et dans les actions entreprises par les acteurs publics, associatifs et privés, etc.

Chacun de ces métiers comporte plus ou moins une mission de maintien et rétablissement de la tranquillité des habitants : action de prévention des incivilités par la médiation et l'intervention sur la répartition des espaces... Il peut être axé directement sur la prévention ou y contribuer à partir d'autres champs d'activité (4).

Malgré une difficulté pour identifier le rôle des intervenants qu'ils impliquent et leur articulation aux autres professionnels de terrain, ils ont en commun d'être des métiers de la proximité.

**\* Chargés d'études  
Economie  
et Humanisme**

(1) Nous préférons utiliser ce terme plutôt que le terme de « nouveaux métiers de la politique de la ville », dans la mesure où les métiers concernés ne relèvent pas forcément de financements Politique de la Ville.

(2) Certaines fonctions sont apparues antérieurement au dispositif, les expériences des grands frères et celles des agents d'ambiance, les correspondants de nuit et les adultes-relais notamment, mais se sont multipliées avec le développement des emplois jeunes.

(3) Repérage des différents dysfonctionnements et dégradations constatés sur les lieux de vie collectifs et transmission au chef d'équipe ou de service grâce à la réalisation de fiches ou rapport de relevé d'incidents.

(4) L'entretien du cadre de vie, l'accueil et l'accompagnement des habitants dans l'accès aux droits et aux services, ou encore l'accompagnement des habitants dans les actions de rénovation urbaine, de réhabilitation et d'embellissement du quartier.

# LES LOCATAIRES, CO-PRODUCTEURS DE SÉCURITÉ

Face à l'accroissement de faits d'incivilité ou de délinquance, face à la montée du sentiment d'insécurité dans un certain nombre de quartiers, deux objectifs sont à poursuivre sans attendre : une amélioration du bâti et de l'habitat, et une amélioration de l'ambiance dans ces ensembles, à partir d'une reconnaissance des habitants comme acteurs de leur quartier (1).

Ce qui se construit depuis 2005 dans l'ensemble des logements sociaux « les Époisses », géré par la SAIEMB (Besançon), illustre cette tentative de sortie de crise « par le haut ». Dans ce quartier, habité jusqu'alors comme un village, les premiers craquements dans le domaine de la sécurité datent de 1998 ; et depuis cette année-là, ils ont tendu, sans qu'aucun fait très grave ne survienne, à se reproduire : à maintes reprises, les habitants ont exprimé des cris d'alarme, mais aussi une vraie volonté d'agir.

À partir de 2004, la SAIEMB a pris l'initiative de constituer, après quelques réunions publiques, un « groupe de travail » visant à faciliter la participation des locataires à la coproduction locale de la sécurité, de la surveillance quotidienne à l'alerte : dix-sept habitants, très divers, y prennent part, et ce groupe se voit reconnaître, par le bailleur comme par les habitants, une vraie légitimité pour mieux anticiper et régler les problèmes de sécurité.

L'action du groupe a commencé par un inventaire large de tout ce qui, pour les résidents, génère de l'insécurité ; quelques aménagements dans l'organisation de la vie collective en résultent : les badges d'accès aux immeubles sont réinitialisés tous les six mois, des travaux de sécurisation des accès aux immeubles ont été renforcés, des halls ont été reconfigurés de manière à supprimer les

espaces propices aux squats, un travail de partenariat a été engagé avec la Police et la Justice pour intervenir sur les graves problèmes de voisinage... L'existence de ce groupe, qui se réunit une fois par trimestre, permet aussi de relayer régulièrement les inquiétudes des habitants à la SAIEMB. Celle-ci, de son côté, s'est engagée à une transparence sur les actions qu'elle entreprend contre les auteurs de dégradations ou sur les travaux nouveaux qu'elle prévoit. Les intervenants de la SAIEMB jouent aussi une fonction de relais pour informer les habitants et échanger avec eux sur les limites des possibilités d'intervention de chaque institution : bailleur, police...

Ainsi, tout n'est pas forcément résolu, mais le sentiment d'abandon tend à s'effacer parmi les résidents ; ils trouvent là un lieu d'écoute et d'expression qui peut aussi devenir force de proposition quant aux améliorations à apporter à l'immeuble ou au quartier dans un esprit de concertation.

Sur certains points, les problèmes n'ont pu trouver encore de solution cela concerne essentiellement les attroupelements de groupes d'individus souvent sous l'emprise de la drogue ou de l'alcool ; les nuisances causées par les scooters ou quads dans le quartier : des domaines sur lesquels le bailleur et les habitants n'ont que peu de prise.

**Agnès Poraszka,**

*Responsable de Gestion Locative  
SAIEMB*

(1) Ces objectifs correspondent bien à la position du mouvement HLM dans son ensemble (Union Sociale de l'Habitat) qui considère actuellement que la sécurité et la tranquillité font partie de la qualité de service due aux locataires. Mais l'association des habitants à la définition des actions à conduire n'est pas la règle générale. Ndlr



## Des agents de « reconnaissance mutuelle »

La nouveauté provient notamment du jumelage d'activités auparavant distinctes, telles que la prévention et les relations sociales par exemple. Ces métiers répondent à des diagnostics de terrain (5). Ils sont révélateurs de nouveaux besoins et d'un nouveau mode de régulation des relations sociales entre riverains, mais aussi entre habitants et institutions (6).

Les nouveaux métiers visent à faciliter, voire rétablir, les liens entre les habitants et les bailleurs sociaux, la commune et (ou) les organismes publics et parapublics. L'offre va au contact de la demande, recueille ses attentes et besoins, et cherche à s'adapter à sa diversité. La relation avec les habitants est privilégiée ; elle se construit individuellement ou collectivement. Il est autant fait appel au civisme individuel et à la responsabilité de chacun vis à vis des espaces mitoyens qu'à la mise en place de dispositifs participatifs définissant des espaces de concertation, voire de co-construction des actions.

La prise en compte des réalités de terrain impose par ailleurs un travail en commun des organismes bailleurs et des partenaires, en mobilisant et coordonnant les énergies de chaque intervenant concerné (7). Des comités de suivi réunissant les différents maîtres d'œuvre et d'ouvrage sont organisés pour analyser les problèmes relevés par « les médiateurs » et formaliser des solutions communes. Des réunions entre « médiateurs » de la même structure, mais agissant sur différents quartiers et dans différents domaines, sont aussi tenues régulièrement par certains employeurs (8). L'inter-connaissance et la mise en réseau des différents acteurs semblent avoir connu des avancées significatives depuis la fin des années 1990, même si des améliorations sont possibles en termes de cohérence et de lisibilité.

Les intervenants des nouveaux métiers de la proximité apparaissent ainsi comme « des agents (non plus potentiels mais de plus en plus réels) de reconnaissance mutuelle » (9). Mais, sur le terrain, ils sont souvent seuls, en proie aux menaces et aux intimidations. La proximité apparaît alors comme un nouveau « front » du travail social.

## Consolidations

Ces métiers sont souvent exercés par des personnes issues ou habitant elles-mêmes un quartier populaire. Ceci permet une connaissance des milieux humains spécifiques et une proximité à la fois sociale et géographique. Ils s'exercent avant tout sur des champs d'intervention ou des créneaux horaires délaissés ou non

(5) Perte d'attractivité des quartiers d'habitat social, perte de cohésion sociale, prolifération des conflits, sentiments d'abandon et d'insécurité exprimés par les habitants des quartiers populaires.

(6) Voir le Rapport Brévan-Picard, *Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers*. Septembre 2000.

(7) Voir l'article de **Corinne Aubin-Vasselín**, *Habitat social : les exigences de la proximité*, Revue **Economie & Humanisme**, n°376, mars 2006.

(8) Exemples de pratiques réalisées par l'association AGIL.

(9) Voir le Rapport Brévan-Picard, *Une nouvelle ambition pour les villes. De nouvelles frontières pour les métiers*. Septembre 2000.

# LE POIDS DES RELATIONS ENTRE HABITANTS

## Témoignage

*Régis Giancarlo est le président de l'association d'habitants « Bouge-toi », à l'œuvre dans la ZUP de Besançon-Planoise depuis 2001.*

« Certains évènements, par exemple à l'automne 2005, ont fait que l'on parle de l'impact de notre association sur la sécurité. Mais c'est avant tout pour la vie commune dans le quartier que nous existons. Tout ce qui fait progresser la convivialité intéresse *Bouge-toi*, depuis que cette association a été lancée par un petit groupe d'habitants pour diverses activités : cours d'informatique, ateliers sportifs et créatifs, vide-greniers, concours de balcons fleuris, fêtes... Cent-quarante familles sont adhérentes (1).

Très vite, l'association est apparue comme pouvant être aussi utile pour faciliter des liens entre les habitants, la Mairie et l'un des organismes logeurs, d'autre part, autour de problèmes vécus dans certaines parties de la ZUP. Les premières réunions sur ces sujets ont été des « défouloirs » ; puis elles sont devenues plus constructives, autour de mesures concrètes à prendre pour le quartier : barrières autour des conteneurs à verre (souvent renversés), entente pour que tous soient attentifs à ce qui se passe dans la rue...Le dialogue noué au fil de ces réunions avec l'organisme HLM (SAIEMB) a permis aussi aux habitants d'être davantage entendus par la Mairie.

Nous pouvons en être certains : les liens qui se sont établis par la vie de l'association, ces petits « riens » - comme le fait que des locataires prennent maintenant le bus ensemble, par plaisir, pour aller en centre ville – pèsent lourd face aux problèmes d'insécurité, occasionnels ou plus permanents. Des locataires isolés les uns des autres sont des cibles ou des proies pour les auteurs de faits de délinquance ou d'incivilités dans le quartier. Le mouvement créé autour des activités de l'association pousse les gens à se prendre en main, à être des acteurs de leur quartier, pour la convivialité comme pour la sécurité. Mais *Bouge-toi* ne veut surtout pas entrer dans le jeu d'être absorbée seulement dans une logique de lutte contre l'insécurité ».

**Régis Giancarlo**

(1) *Bouge-toi* est indépendante de toute fédération ou regroupement d'associations. Le nombre de ses adhérents s'est un peu réduit ces dernières années du fait de déménagements de familles hors de la ZUP.



investis par les métiers traditionnels, la nuit étant l'exemple le plus évident. Mis en place en complémentarité avec les métiers traditionnels de la ville et de l'intervention sociale, leur légitimité et leur utilité comme rouage indispensable de l'action dans les quartiers s'est progressivement affirmée.

Ces nouveaux métiers requièrent des compétences spécifiques, comme une bonne connaissance des différents acteurs et de leur rôle respectif, des aptitudes relationnelles, des capacités d'adaptation et de gestion de comportements pouvant être violents ou agressifs. Ils exigent un bon équilibre personnel pour ne pas être mis en tension entre l'application de la politique de l'institution qu'ils représentent et les sollicitations des habitants. Car ces intervenants sont confrontés dans l'exercice de leur métier à un manque de moyens pour répondre aux demandes et pour gérer des situations complexes. Leurs missions ne correspondent pas toujours à leurs attributions et ils manquent parfois d'une formation suffisante.

Une inquiétude concerne le risque de déqualification et de précarisation de ces métiers de la proximité encore peu reconnus en tant que filière et peu stabilisés par des formations qualifiantes (10). Ils ont connu une évolution conséquente puisqu'ils comportent de moins en moins d'emplois aidés, mais des incertitudes pèsent sur la pérennité de ces postes. Fortement développés par les contrats de ville, ces postes sont financés sur projet ou sur des actions conventionnées à durée limitée, ce qui rend incertains leur reconduction et l'avenir professionnel des personnes, même si une majorité est employée en CDI. Reste que certaines personnes souffrent d'un manque de reconnaissance par les travailleurs sociaux traditionnels et souhaitent pouvoir par la suite obtenir un diplôme d'État (11).

Le développement de ces métiers de la proximité correspond-il à une reconfiguration profonde de l'éventail de l'action sociale ? (12). Il est trop tôt pour le dire, mais leur apport réside dans leur capacité à apaiser un sentiment d'insécurité et à constituer une présence, quelqu'un qu'on peut interpeller, dans des quartiers souvent marqués par une faible présence institutionnelle. Aujourd'hui, ils représentent autant une opportunité pour construire un service public reflétant davantage la diversité de la société, qu'un risque de déresponsabilisation des acteurs publics, qui se défausseraient sur un « médiateur » des questions embarrassantes (13).

**Élodie Maire et Rémy Le Floch**

(10) D'où l'apparition de nouvelles filières universitaires consacrées à ces nouveaux métiers, à l'image du département carrières sociales de l'UT2 de Grenoble.

(11) Attestant de la valeur toujours actuelle du diplôme pour l'accès au métier du social et pour la reconnaissance des acteurs.

(12) Ils interrogent les logiques de guichet qui peuvent prévaloir dans certains métiers traditionnels du social, et peuvent (ou ont pu) s'analyser comme venant concurrencer les professionnels établis et contester leurs spécificités professionnelles.

(13) Les réflexions contenues dans cet article sont issues d'une enquête réalisée par Economie et Humanisme sur l'agglomération grenobloise.