

La Team Volontaires

Du thé, du café et des gilets roses

Introduction

Le terrain étudié (anonymisé ici) se caractérise par une forte intensité sociale liée à la superposition de plusieurs usages d'un même espace public : lieu d'habitation, espace festif nocturne, pôle culturel et zone d'activités informelles. Cette configuration produit une cohabitation particulière entre des publics aux différentes trajectoires, habitant·es, usager·ères de la nuit, acteur·rices culturels, ainsi que des personnes engagées dans des économies de survie, souvent issues de parcours migratoires précaires. Si ces dernières sont particulièrement visibles dans l'espace public, elles restent largement en marge des dispositifs institutionnels, en raison d'un *vide de mandat* (voir le chapitre "mandats et cahier des charges"). Cette situation révèle un angle mort du travail social, où des personnes en situation de vulnérabilité ne sont ni accompagnées ni reconnues comme public cible.

Face à cela, l'intervention développée (la *Team Volontaires*) s'inscrit dans une logique d'« aller-vers », ayant pour but d'établir un premier contact grâce à une présence sociale directe, régulière et non jugeante dans l'espace public. En créant des points de contact informels et accessibles, cette action, qui est née durant une phase de **diagnostic social partagé de terrain**, permet d'entrer en relation avec des publics isolés, de réduire les distances sociales, de découvrir et comprendre certaines réalités vécues afin d'initier un travail de médiation là où les cadres institutionnels traditionnels peinent à intervenir.

Retour d'expérience

En tant que travailleur·euse·s sociaux·ales en devenir, également impliqué·es sur le terrain à travers des expériences professionnelles, une fréquentation des lieux de fêtes et de culture ainsi que par des engagements militants, nous avons une position à la croisée de l'expérience vécue et du regard professionnel.

Cette posture impliquée et *participante* nous a permis d'identifier un flou dans la façon dont certains groupes sont considérés dans un espace public où se rencontrent diverses populations et réalités sociales. Plus spécifiquement dans ce cas, les personnes susceptibles de revendre des substances. Bien que présentes et intégrées aux dynamiques du lieu, ces personnes restent exclues des dispositifs du travail social actuel, ce qui alimente d'autant plus leur vulnérabilité.

À partir de ce constat, la mise en place de la *Team Volontaires* s'est construite comme une réponse de terrain, simple et progressive, fondée sur une présence régulière et familière dans l'espace public.

Déroulement d'un *shift* Volontaires

Nous avons initié un premier contact sur le terrain en proposant du thé et du café, en amont de l'affluence nocturne les vendredis soir, afin de nous donner des pistes de compréhension sur les dynamiques entre les différent·es acteur·ices du quartier : les forces de l'ordre, les personnes potentiellement impliquées dans la revente de substances, les publics des lieux festifs, les acteur·ices culturels et les commerçant·es.

Concrètement la *Team* composée de 3 volontaires vêtu·es d'un gilet rose, effectue une tournée d'observation dans le quartier, en saluant les personnes occupant l'espace public et en annonçant sa présence. L'équipe se pose ensuite près des lieux culturels ouverts, créant un espace statique d'accueil pendant une heure, où elle propose du thé et du café, favorisant les échanges informels. Ces moments permettent de mieux appréhender les réalités du terrain et d'explorer des premières pistes de lien social. Avant de partir, la *Team* effectue une deuxième *ronde*, retourne vers les personnes usagères de l'espace public, les informe qu'elle termine le *shift* et que c'est le moment pour reprendre un dernier café. L'équipe prend à nouveau en compte ce qui se passe aux alentours. Ce processus donne des repères et aide à évaluer ce qui peut être envisagé ou ajusté dans les interventions futures.

Réflexions

Angles morts du travail social

Certaines situations vécues dans le quartier résultent d'une « *zone grise* » du travail social dans la mesure où elles se situent à l'intersection de plusieurs champs : drogues, migration, cohabitation dans l'espace public, vie nocturne, sans relever clairement d'un mandat institutionnel spécifique. Certaines personnes concernées, souvent en situation administrative irrégulière, sans statut résidentiel et engagées dans des économies de survies, échappent aux dispositifs existants, soit par absence de droits, soit par manque de mandat des institutions. À cela s'ajoute la configuration du lieu, marqué par la coexistence de plusieurs réalités sociales : habitant·es, publics festifs, acteur·ices culturels et revendeurs qui co-existent sans véritable espace de médiation commun. Chacun de ces groupes répond à des logiques, des temporalités et des usages différents de l'espace, sans qu'un dispositif ne soit explicitement chargé d'articuler ces mondes. Il en résulte une invisibilité institutionnelle et un déficit d'action.

Mandats et cahiers des charges

L'angle mort du travail social observé durant notre action s'explique en partie par les limites des mandats existants, malgré l'engagement et les compétences des professionnel·les rencontré·es. Les travailleuses sociaux·les hors murs (TSHM), bien que très investi·es, ne peuvent pas intervenir auprès des publics présents dans ces espaces car iels ne correspondent pas à leurs critères d'intervention : il ne s'agit généralement pas de personnes de moins de 25 ans, ni d'habitant·es du quartier, et les situations se déploient majoritairement en dehors de leurs horaires, souvent après 22h. Or, les dynamiques observées nécessiteraient une présence spécifique sur des temporalités nocturnes étendues, notamment entre 23h et 6h les week-ends. De leur côté, les correspondant·es de nuit (CN) interviennent principalement sur appel, dans une logique ponctuelle de gestion de conflits. Toutefois, une grande partie de la médiation nocturne est déjà assurée de manière informelle par les équipes d'accueil des lieux festifs, qui prennent en charge des situations débordant ainsi de de leur responsabilités. Par conséquent, les CN sont peu voire pas sollicités. Lorsque les situations deviennent critiques ou violentes, moment à partir duquel l'intervention dépasse souvent le cadre du travail social, la logique répressive se met nécessairement en œuvre. Cette configuration laisse apparaître un vide opérationnel : celui d'une présence sociale continue, capable d'intervenir en amont, dans les temporalités et les réalités propres à l'espace public nocturne.

Objectifs et effets mesurés

L'objectif de la *Team Volontaires* n'est pas de proposer une intervention formelle directement, mais d'investir cet *angle mort* observé du travail social en improvisant un premier **espace de confiance** avec des personnes peu atteignables par les cadres institutionnels classiques, en reconnaissant leur place dans cet espace, sans en minimiser la complexité.

Les effets observés, bien que discrets, sont significatifs : une reconnaissance progressive de la présence de l'équipe, des échanges qui s'installent, des représentations qui évoluent dans un climat parfois plus apaisé.

En ce sens, la *Team Volontaires* se fait dans une forme d'innovation sociale, en proposant une approche souple, relationnelle et ancrée dans le terrain, particulièrement pertinente face aux enjeux actuels de précarité et de marginalisation, et porteuse de perspectives de développement vers des formes d'intervention plus inclusives, coordonnées et durables.

Cette action de présence sur le terrain nous a également permis de nous rendre compte de tout le travail social déjà effectué *dans l'ombre* par des personnes militantes, membres des associations et habitant·es du quartier. Nous avons découvert des liens de confiance entre les différent·es actrices de la nuit. Il nous a semblé important de

pouvoir reconnaître et valoriser ce travail relationnel à l'œuvre, car il semble que ces actions soient celles qui permettent la cohésion sociale dans des situations complexes ou le travail social institutionnalisé peine à apporter son soutien.

Une surprise de terrain a été le changement de vision des *Volontaires* après leur premier shift. Nous avons donc décidé de mettre en place un retour d'expérience à destination des bénévoles. La vision d'un certain type de public occupant l'espace peut être biaisé et rempli d'aprioris. Après une soirée à partager des cafés et discuter sur la place, l'image projetée est différente. On met des noms sur des visages, des histoires sur des gens, des rires et des discussions. L'inconnu devient connu et de ce fait, moins inquiétant. C'est une des missions principales du travail social et nous l'avons expérimenté presque *par erreur*, car il nous manquait du monde pour compléter la *team* et nous avons donc fait appel à des personnes en dehors du travail social pour nous aider à distribuer du café.

Conclusion

Pour que ce travail puisse devenir porteur de sens, il est important de poursuivre et d'élargir cette action. Cette évolution ne peut pas se faire de manière isolée, mais plutôt en s'appuyant sur le travail déjà réalisé par les milieux associatifs. Il s'agit de le reconnaître et de le soutenir, par exemple à travers des ressources financières, une meilleure coordination du réseau et des espaces de réflexion permettant d'accompagner des situations complexes. Dans cette perspective, la *Team Volontaires* pourrait progressivement se structurer comme un dispositif complémentaire, ancré dans le terrain, capable de renforcer le lien avec des publics marginalisés, de favoriser leur réorientation vers les structures existantes et de créer des passerelles avec les habitant·es et les autres acteur·ices du lieu. En s'appuyant sur une approche construite « par le bas », cette démarche permettrait d'éviter des interventions uniquement répressives, pour développer des actions cohérentes, adaptées et porteuses de sens. À terme, cette initiative pourrait ainsi contribuer à renforcer la cohésion sociale, tout en ouvrant des perspectives concrètes en matière de réinsertion, de médiation et d'accompagnement.

Dans le déroulement concret, au niveau de la HETS il serait intéressant de pouvoir pérenniser des places de FP2 sur le terrain et d'y encourager des crédits libres. Quant au niveau institutionnel et politique il semble nécessaire de trouver une manière de collaborer et co-créer une action qui ait du sens pour tous·tes les acteur·ices présentes, en créant peut-être un poste de *coordinateur·ice de quartier localisé*.

Il est donc important de s'inspirer de ce qui se passe déjà dans le quartier, pour agir sans tomber dans l'occupationnel, l'action hors-sol, la gentrification ou la répression. Une proposition est d'utiliser les outils du **diagnostic social partagé** pour comprendre les dynamiques sociales et encourager la cohésion, l'action par le bas, avec des interventions portées par les acteurices elleux-mêmes.

Pour conclure, il serait bénéfique pour le quartier de pouvoir bénéficier des connaissances du réseau institutionnel ainsi que des ressources psychologiques et des ateliers à destination des bénévoles, membres et habitant·es pour comprendre les enjeux et mieux gérer ces situations complexes qui demandent d'habitude des accompagnements de professionnel·les expérimenté·es dans des cadres bien définis. Tout en prenant soin de rediriger la responsabilité de la gestion de la cohésion sociale sur les institutions compétentes, non pas sur des structures associatives et/ou culturelles. Tout ceci nous pousse à réfléchir collectivement aux formes d'organisation sociale et de cohabitation possibles dans des espaces urbains caractérisés par une grande diversité d'usages.