

## Démarche de recherche-action dans un quartier « populaire »

par  
*Sylvie Gaborieau*, DEA\* en sciences sociales  
Formatrice en travail social  
Courriel : sgkerivin@hotmail.fr

\* Depuis la réforme des universités, en France, en 2002, le DEA (Diplôme d'Étude Approfondie) correspond à un Master en recherche, l'équivalent d'une maîtrise, au Québec.

Results of a research-action in a popular Nantes neighbourhood (France), aiming to understand tension between residents, and to work differently, using social networks intervention.

Résultats d'une recherche-action dans un quartier populaire de Nantes (France), visant à comprendre les tensions du quartier et à intervenir différemment, en utilisant la méthodologie d'intervention de réseaux.

### Avant-propos

Ayant été impliquée comme travailleuse sociale dans une équipe de prévention spécialisée, autrement nommée équipe d'éducateurs de rue en France, et chercheuse en sociologie, je me propose de présenter ici les résultats d'une démarche de recherche-action réalisée collectivement dans un quartier de Nantes en France. Afin de clarifier la place de l'équipe de travailleurs sociaux et mon rôle dans ce travail, j'utiliserai le « nous » dans le registre des interventions sociales et de leurs évaluations et le « je » pour signifier mes propositions de lectures, de méthodologie ou d'analyses. Le lecteur trouvera à la fin de l'article un tableau synthèse qui lui permettra de prendre connaissance des différentes phases de la démarche poursuivie entre juin 1999 et juin 2006.

**Intervention, la revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.**  
Numéro 133, (2010.2) : 85-97.

En 1999, l'équipe de prévention spécialisée dans laquelle j'étais investie observait et traitait régulièrement des conflits entre groupes de citoyens, entre jeunes et adultes, entre les habitants dans leur ensemble et les institutions. Dans tous nos projets éducatifs, nous estimions important que les premiers concernés par les difficultés vécues pensent leur réalité, pour apporter leurs points de vue et leurs analyses de ce qui fait problème et, par la même occasion, prennent ainsi part en tant qu'acteurs à la résolution de ces problèmes. Mais malgré ces valeurs et les interventions sociales menées depuis 10 ans, malgré les projets construits avec les résidents jeunes et adultes, nous constatons que les liens sociaux restaient très fragiles entre les générations. Nous proposons des coresponsibilités de projets à des adultes et des jeunes du quartier, mais nous ne parvenions pas véritablement à les aider dans leur quotidien. Les tensions et le sentiment d'insécurité restaient importants.

Bénéficiant de la confiance des familles, des jeunes et de leurs parents dans toutes nos démarches, nous avons voulu questionner nos méthodologies d'intervention, afin d'explorer différemment et plus finement la nature des tensions vécues par les habitants du quartier.

Profitant de ma formation personnelle et de mes projets d'études en sociologie, l'équipe et moi-même avons choisi de mener une démarche de recherche-action dont la méthode, les outils, les résultats seraient partagés avec les habitants de ce quartier. Tout au long de ce travail, j'ai pu à la fois apporter des éléments théoriques pouvant nourrir et questionner les actions de terrain, mais aussi soutenir une méthodologie de recherche adaptée. Ma recherche dans le cadre d'un Diplôme d'études approfondies (DEA) en sociologie s'inscrit donc dans la continuité de mon travail salarié, du travail de l'équipe, s'en nourrit et l'enrichit. Le titre de cet article comprend le terme « populaire », terme repris de la thèse de doctorat d'Annick Madec (1996). Sa recherche menée

sur la base de récits de vie des membres d'une famille démontrait l'impact important des regards des institutions sur les attitudes et les décisions des habitants. J'ai repris et proposé ce qualificatif à l'équipe dans la mesure où il correspondait pleinement au sentiment ressenti par les familles impliquées dans ce travail.

En équipe de travail, nous avons choisi la méthodologie de recherche-action parce qu'il nous semblait qu'elle nous permettait de travailler sur deux plans. L'idée première de l'équipe était de mener une analyse de nos pratiques, une analyse permettant « le développement d'un savoir professionnel et l'amélioration de l'efficacité des pratiques d'intervention » (Mayer et Ouellet, 2000 : 289). Par ailleurs, il nous paraissait important que les habitants jeunes et adultes avec lesquels nous intervenions puissent réellement être acteurs dans cette démarche.

Dans cet article, je fais état du déroulement de la recherche-action entre l'été 1999 et l'automne 2000. Ayant poursuivi d'autres recherches-action entre 2005 et 2008 sur d'autres quartiers de Nantes en qualité de chercheuse, j'ai choisi d'introduire de nouvelles références d'auteurs et de nouvelles analyses pouvant étayer les analyses produites en 2000.

Afin de clarifier cet écrit, je situerai dans un premier temps le contexte de la recherche. Dans un deuxième temps, j'évoquerai les références théoriques ainsi que la méthodologie choisie pour ce travail. En troisième partie, j'expliciterai la pertinence de l'intervention de réseaux comme outil pour coconstruire une analyse avec les résidents d'un territoire avant d'aborder son application concrète. Une dernière partie-bilan relatera quelques-uns des impacts de cette recherche-action sur le quartier.

## **I - Des interventions dans un quartier d'habitat social**

Au moment de cette recherche, je suis investie dans une équipe éducative de prévention spécialisée qui intervient depuis 10 ans auprès des jeunes, de leurs familles et de leur environnement dans un quartier populaire de Nantes regroupant un peu plus de 5 000 habitants.

Le secteur choisi par l'équipe pour cette recherche-action représente une petite partie de ce quartier composée de quatre rues abritant

850 personnes environ. Un contexte socioéconomique difficile (taux de chômage proche de 40 % de la population active) et une forte précarité (37 % des ménages sont au chômage ou inactifs) laissent présager des conditions de vie délicates, confirmées par la part essentielle des aides sociales dans les revenus des familles : pour 80 % des ménages, la ressource principale est constituée d'allocations et 29 % des ménages du secteur reçoivent le revenu minimum d'insertion (RMI devenu en 2009 le revenu de solidarité active ou RSA), l'équivalent de l'assistance sociale au Québec. Par ailleurs, la population des jeunes de ce territoire est particulièrement connue par les travailleurs sociaux puisque 161 enfants ou jeunes sont suivis par les assistants de service social, 79 par notre équipe de prévention spécialisée et 47 par des travailleurs sociaux mandatés par un service judiciaire (protection de la jeunesse).

Fragilisées par le manque de travail et l'exclusion, les habitants de ce quartier ressentent une grande disqualification sociale (Paugam, 1997) en ayant l'impression de ne rien pouvoir y changer. Les problèmes d'insertion des jeunes, leurs tendances à se regrouper dans des lieux stratégiques s'ajoutent aux multiples dégradations du milieu. Les locataires se méfient de leurs voisins et s'isolent pour se protéger. La peur naît de ce sentiment d'insécurité sociale (Castel, 2003) et un sentiment d'insécurité civile s'installe. Des tensions intergénérationnelles apparaissent et empêchent apparemment toute résolution de problèmes.

Compte tenu de cette réalité, trois idées importantes constituaient notre premier projet de travail en prévention. Il nous importait d'abord de travailler sur la pauvreté des liens de proximité, dont la fragilité semblait empêcher les adultes comme les jeunes d'intervenir dans les espaces publics. Puis, au fil du temps, cette incapacité à s'impliquer amenait les personnes à ressentir un certain sentiment d'incompétence largement accentué par le sentiment de toute puissance des plus jeunes qui occupaient souvent bruyamment ces mêmes espaces publics; des jeunes qui, en l'absence de référents présents dans la rue, expérimentent facilement certaines formes de pouvoir, pouvoir non revendiqué par les adultes isolés et craintifs.

Nous résumions cette pensée par une première hypothèse de travail pour nos interventions en prévention : « Un habitant isolé est un habitant qui n'intervient pas, d'où l'absence d'autorégulation pouvant expliquer le sentiment d'insécurité. »

Nos actions de prévention visaient à aider les résidents du quartier à diminuer les tensions exercées dans leur environnement en encourageant la prise en charge du milieu par lui-même (Fortin et Chevrette, 1986), c'est-à-dire une prise de responsabilité plus grande des habitants dans les projets concernant leur cadre de vie. Nous leur proposons de mener des actions collectives avec notre équipe de travailleurs sociaux. Ainsi pouvaient-ils acquérir ou se reconnaître des compétences transférables à d'autres actes de la vie quotidienne. Grâce à la prise en charge de projets de loisirs avec leurs enfants, l'implication dans la vie associative, l'aide d'un adolescent dans ses démarches de recherche de stage, d'apprentissage ou de travail, l'implication dans la résolution des tensions de voisinage, il est possible de développer plus d'autonomie et de plus grandes compétences dans l'éducation des enfants.

Après plusieurs années d'interventions sur les réseaux de relations, interventions visant la restauration de liens plus structurants pour chaque personne ou chaque famille, nous constatons peu de changements dans les fonctionnements des groupes d'habitants. Dans certaines rues, les tensions étaient toujours aussi fortes et les résolutions de conflits s'opéraient toujours par le rapport de force entre jeunes et adultes.

Par ailleurs, la lutte contre l'isolement n'apparaissait pas la seule condition pour se sentir en sécurité. L'image des voisins entre eux et celle que les institutions entretiennent à leur égard étaient d'une grande importance. Celles-ci pouvaient aussi déstabiliser les habitants au point parfois de les démobiliser en leur donnant l'impression d'être « impopulaires », voire indignes, aux yeux des professionnels.

Comme pour contredire notre première analyse sur l'isolement, l'émergence d'organisations spontanées d'habitants nous révèle des faits invisibles auparavant. Au fil de ces événements, un important conflit surgit entre deux groupes d'habitants (des jeunes surnommés « nouveaux locataires » par des adultes qui se

considèrent comme les « anciens » du quartier). Les institutions ne parviennent alors qu'à aider à résoudre le conflit par la négociation, à protéger les résidents plus fragiles. Or, cette résolution de tensions ne règle pas tous les problèmes à long terme. Les tapages nocturnes perdurent. Cependant, les habitants qui s'en plaignent n'ont apparemment plus la capacité de collectiviser leurs difficultés. Ceux-ci formulent à nouveau des demandes d'aides individuelles, des plaintes aux travailleurs sociaux qui se découvrent démunis.

Nous envisageons alors de questionner notre pratique professionnelle en menant une recherche-action.

### • L'opportunité d'une recherche-action

Compte tenu des constats et des analyses établis par l'équipe, l'occasion de mener une recherche dans le cadre d'un diplôme d'études approfondies (DEA) me permet d'avancer une nouvelle hypothèse qui semblait mieux correspondre à la réalité de nos interventions : « Les réseaux primaires ont deux fonctions essentielles : une fonction identitaire et une fonction d'entraide. Les réseaux secondaires développent des pratiques qui ignorent ces caractéristiques et, de ce fait, ne participent pas au développement d'une prise en charge du milieu par lui-même » (Gaborieau, 2000 : 18).

Une recherche-action nous offrait la possibilité de « produire un savoir qui se développe dans et par l'action réalisée avec les groupes sociaux » (Mayer et Ouellet, 2000 : 289). Il nous importait à la fois de mieux connaître les réalités vécues par les résidents et de poursuivre l'objectif de changement social grâce à l'intervention. Puisque j'étais impliquée dans l'équipe comme travailleuse sociale, et dans la mesure où nous poursuivions certaines de nos pratiques, une recherche-action pouvait structurer notre travail de réflexion collective : « L'analyse de données s'intègre [alors] dans un processus d'interprétation réciproque entre chercheurs et praticiens puisque la signification de l'action reste polysémique et nécessite un travail d'interprétation » (Mayer et Ouellet, 2000 : 289). L'hypothèse de ma recherche en sociologie devenait celle de l'équipe dans le cadre de cette recherche-action.

### • **Modifier notre regard**

Dans le cadre de ce questionnement, nous prenons également la décision de modifier collectivement notre regard sur le quartier. Dans la mesure où nous avons déjà expérimenté la méthodologie d'intervention de réseaux dans les accompagnements éducatifs, nous envisageons de l'utiliser dans cette recherche-action en l'adaptant à la dimension du territoire. Nous décidons d'exploiter mon travail de recherche en sociologie relationnelle pour analyser différemment les liens entre les personnes, et les liens entre elles et les organisations associatives et institutionnelles.

Nous nous basons sur le fait qu'il existe plusieurs types d'unités sociales : les réseaux d'amis, de parenté, de voisinage. Ces réseaux sont des lieux où s'élaborent les valeurs, les normes, les projets de vie sociale et collective. Les jeunes y expriment notamment leurs besoins et leurs désirs. Ils y construisent leurs attitudes, leurs comportements et leurs stratégies qui sont évidemment liés aux valeurs et aux discours véhiculés dans leurs réseaux.

Les ouvrages sur l'intervention de réseaux publiés sous la direction de Brodeur et Rousseau (1984) et de Sanicola (1994) ainsi que les recherches des sociologues Elias et Scotson (1994) constituent alors les ressources théoriques essentielles de l'équipe. Ces apports particuliers questionnent les postulats qui portent nos interventions tant en ce qui concerne le processus que l'hypothèse de départ.

## **II - Le contexte théorique de cette recherche-action**

Pour Brodeur et Rousseau (1984), les réseaux primaires forment à la fois la trame de base de la société et le lieu d'insertion de l'individu dans celle-ci. C'est à ce niveau que l'individuel et le collectif se rejoignent et que se définissent les courants les plus marquants de la vie sociale. Ces mêmes auteurs définissent les réseaux primaires comme les liens de parenté, d'amitié, de voisinage, de compagnonnage. Il s'agit donc d'un ensemble naturel d'individus en interaction les uns avec les autres. Cet ensemble apparaît comme une entité collective dont tous les membres se connaissent. Les liens peuvent fluctuer avec le temps en fonction des relations interpersonnelles qui se créent au gré des circonstances.

Dans cette vision du travail social, la personne est considérée avant tout dans son milieu de vie et est ainsi perçue comme étant en interaction avec son environnement physique et social. Rappelons que les travailleurs sociaux s'intéressent à l'intensité des liens (Sanicola, 1994) qu'entretiennent les personnes.

### • **Reconnaître les réseaux primaires**

Le réseau primaire peut être considéré comme une ressource (Brodeur et Rousseau, 1984), un soutien social. Les réseaux n'apportent pas seulement un appui d'ordre matériel, mais répondent aussi à des besoins d'ordre psychologique. Là est l'originalité des réseaux primaires : les apports sont affectifs, la plupart du temps réciproques et informels.

Les connexions entre individus d'un réseau rompent l'isolement de chacun, rassurent sur le quotidien et peuvent mettre en mouvement les personnes vers une action : un échange d'informations, une sortie collective, un sentiment d'appartenance plus développé, une possible résolution de problèmes.

Par ailleurs, les réseaux secondaires sont des réseaux formés par les institutions sociales. Ils sont structurés de façon précise et établis pour remplir des fonctions spécifiques ou fournir des services particuliers.

### • **Agir avec les réseaux primaires**

L'intervention de réseaux se situe entre l'accompagnement individuel et l'action communautaire à partir d'un individu, d'une famille, d'un groupe ou d'un lieu. Elle vise le renforcement ou la restauration des régulations ordinaires ainsi qu'une redéfinition des rapports avec les réseaux sociaux formels (associations, institutions). Son but est de produire un changement permettant aux membres du réseau d'activer les relations utiles à la restauration des mécanismes de régulation ordinaire. Le travail de réseaux valorise l'aide mutuelle, les formes d'assistance mutuelle et les rapports égalitaires pendant les interventions. Il s'agit de valoriser « les réseaux de solidarité par rapport aux réseaux des services institutionnels et de dépasser la logique d'assistance » (Sanicola, 1994 : 54).

L'intervention de réseaux se fonde sur le principe que la qualité d'un système peut

s'améliorer si ce système a la possibilité de se relier ou d'assurer des interconnexions avec d'autres. Les institutions dispensatrices de services ne jouent alors que le rôle de fournisseurs de ressources techniques au service de réseaux primaires dépourvus de telles ressources. En ce sens, l'intervention de réseaux se conçoit beaucoup plus comme une technique du développement des potentialités des réseaux primaires que comme une méthode de prise en charge de problèmes reconnus et définis hors du contexte culturel de ceux-ci.

Sorties de la place d'usagers en demande d'aide, les personnes peuvent émettre des avis sur leurs propres situations, atténuer leurs attentes parfois très importantes auprès des services sociaux (réseaux secondaires), démarrer une démarche de transformation et travailler sur le sentiment d'impuissance particulièrement démobilisateur. Considérer d'emblée les familles et les personnes comme capables de régler certaines de leurs difficultés est une première marche vers la résolution des problèmes : « Parler de familles compétentes est donc une façon de rendre à la famille sa compétence plutôt que de considérer ses manques » (Ausloos, 1998 : 30). Les familles peuvent par exemple entreprendre des actions individuelles et collectives : lancer un projet de groupe, revendiquer certains aménagements auprès de l'organisme gérant les HLM.

Dans cette logique de reconnaissance des réseaux primaires, les membres de la famille deviennent non seulement des ressources possibles aux yeux des travailleurs sociaux mais aussi à leurs propres yeux. Le projet d'une intervention de réseaux consiste ainsi à redonner au réseau primaire non seulement sa dimension collective, mais aussi son pouvoir de connaître et de régler ses problèmes (Brodeur et Rousseau, 1984).

Par ailleurs, l'intervention de réseaux sur un territoire implique pour le travailleur social une présence inscrite dans le quotidien des cités, un changement d'échelle... Elle se situe au niveau des réseaux reconnus (ou à reconnaître), d'endroits délimités du territoire (une, deux ou trois rues, un immeuble ou même une cage d'escalier). Cette approche modifie d'emblée la vision des habitants et de leurs ressources : elle permet d'élaborer avec eux à la fois la

définition du problème et de ses solutions. La difficulté est énoncée collectivement et sera également prise en charge collectivement. Ce type d'intervention entraîne une importante modification de l'action classique en prévention spécialisée, mais aussi en travail social.

### • Logiques d'exclusion

Le sociologue allemand Norbert Elias a mis en évidence l'éventail et les limites des choix que les communautés et les quartiers offrent aux individus qui les forment. Son travail a permis de clarifier l'interaction entre la place d'une famille dans la hiérarchie d'un quartier et l'image de soi des personnes et notamment des enfants : les sentiments d'appartenance des réseaux primaires se construisent et se transmettent dans le quotidien. L'exclusion produit de l'anomie, entraînant l'incapacité des individus à se constituer en acteurs. Elle permet l'intériorisation du stigmate, aboutit à l'incapacité de réagir aux accusations excessives ou fausses et construit une appréciation négative puisque la conscience des victimes est, dans une certaine mesure, du côté des détracteurs (Elias et Scotson, 1994).

Selon Elias, les rapports dominants-dominés ne peuvent fonctionner qu'en interdépendance impliquant des logiques d'exclusion ainsi que des tensions sociales importantes. Le fait qu'un des groupes détienne le monopole du pouvoir constitue le moteur même de ces phénomènes. L'exemple du quartier Winston Parva d'une grande ville britannique nous fournit des éléments d'analyse intéressants : « Les villageois étaient bien retranchés et puissants en comparaison des nouveaux habitants du lotissement, mais ils avaient le sentiment que les nouveaux voisins menaçaient leur mode de vie » (Elias et Scotson, 1994 : 174).

Cette logique d'exclusion ne s'exerce qu'avec des outils particuliers de pression comme la stigmatisation, les rumeurs, les insultes. Elias remarque que la fonction principale des comérages est d'assurer une cohésion de groupe. Cependant, cette fonction dépend de la situation des groupes ou des personnes en présence dans leur réseau.

« Dans tous les cas, les nouveaux venus s'appliquent à améliorer leur position, et les groupes établis à maintenir la leur. Les premiers s'offusquent de la place subalterne qui

leur est faite et souvent tâchent de s'élever, tandis que les seconds s'efforcent de préserver leur supériorité que semblent menacer les nouveaux venus » (Elias et Scotson, 1994 : 240).

### III - L'intervention de réseaux sur un territoire comme outil de recherche-action

Forte de cette exploration théorique, l'équipe se propose de mener cette recherche-action en faisant appel aux potentialités des réseaux primaires pour définir le problème vécu et enclencher un processus naturel de résolution des difficultés.

Au début de cette recherche, nous nous proposons d'expliquer notre questionnement et la remise en cause de nos interventions aux habitants du quartier avec un maximum de transparence. Lors de nos contacts avec les résidents pendant les travaux de groupe ou les interventions individuelles et familiales, nous expliquons nos choix de recherche : l'intérêt de mieux observer et comprendre ce qui se produit dans le quartier, les modalités (notes sur un cahier de bord dans la rue et pendant les rencontres). La finalité et la durée (18 mois) de cette recherche-action sont régulièrement expliquées aux résidents qui expriment parfois leur étonnement face aux outils choisis (fiches de bord et cartes réseaux). Les jeunes notamment cherchent à comprendre nos notes et leur intérêt : « pourquoi tu écris toujours ce que je dis? » « À quoi ça va servir? » ou encore « tu diras mon nom à qui? ».

Les adultes et les plus jeunes sont parfois surpris par nos questions et notre observation systématique des réseaux de relation. Notre projet de leur rendre compte de nos observations lors d'une réunion d'étape suscite leur intérêt et permet de maintenir leur confiance dans notre projet de réflexion.

La méthode de recueil de données est simple. Nous observons les passages dans la rue, l'heure et le lieu où les résidents circulent. Nous consignons les rencontres des personnes et des familles dans des cahiers de bord. Nous créons de mini « cartes des réseaux », afin de repérer le type de lien entre les personnes, type de lien qualifié éventuellement par les personnes elles-mêmes. En outre, les propos des habitants nous permettent de recenser de nombreux faits et de noter certaines anecdotes révélant des dynamiques particulières.

#### • Les résultats des observations recueillies pendant 10 mois

Des liens importants existent dans les réseaux primaires. La première étape d'observation nous permet de mettre en valeur que de nombreux échanges et espaces d'entraide existent entre les habitants.

- Des lieux de rencontres officiels et informels permettent aux informations de circuler : espaces créés par les résidents et par les travailleurs sociaux; ce sont des groupes de parole, des sorties d'activités pour les jeunes, des rencontres de voisinage dans la rue ou au domicile...
- Des solidarités se mettent en place assez régulièrement : covoiturage, aides alimentaires, voire financières, soutien moral dans l'éducation des enfants, aides ponctuelles pour les gardes d'enfants.

Par ailleurs, de réels rapports de domination existent dans les réseaux primaires. Nous observons également que des rapports de force et des alliances fonctionnent de façon invisible, mais permanente. Nos observations de ces tensions sont d'autant plus précises qu'un conflit plus important que les autres se déroule durant notre recherche-action.

Les phénomènes de rumeurs sont alors réactivés. Ils servent au fonctionnement et au maintien des groupes qui véhiculent parfois des valeurs en tension avec l'environnement : sexisme, racisme, habitude du rapport de force pour obtenir quelque chose. Ce type de fonctionnement contribue à maintenir les conflits entre les personnes : lutte pour obtenir plus de pouvoir, alliance contre, discrimination, rupture et isolement organisé de certains locataires.

Dans notre livre de bord, nous notons tous ces éléments ainsi que des pratiques de disqualification qui témoignent d'un réel rapport de force entre des habitants. Certains conflits de voisinage se basent sur les discours à propos des comportements de jeunes ou de parents « qui ne les surveillent pas assez!... ». D'autres sont porteurs de propos racistes. Ces discours génèrent des tensions importantes et des souffrances au quotidien. Comme le montrent Elias et Scotson, les rumeurs agissent comme une véritable « arme sociale » :

- « Les dénigrements qui mettent en jeu la honte ou les sentiments de culpabilité du groupe

socialement inférieur par le biais de symboles d'infériorité, de signes d'indignité qui lui sont attribués, et la paralysie de sa capacité de riposte qui les accompagne font donc partie de l'appareil social grâce auquel les groupes supérieurs et socialement dominants assoient leur empire et leur supériorité » (Elias et Scotson, 1994 : 181).

Même si les rumeurs ne sont basées que sur des faits imaginés ou construits socialement par le réseau d'appartenance, elles se transforment petit à petit en stigmates qui disqualifient et empêchent la ou les personnes « d'être pleinement accepté[es] par la société » (Goffman, 1975).

#### • Des rapports de pouvoir dans les réseaux primaires

Dans nos fiches de bord, nous notons des exemples qui confirment ce mécanisme de domination d'un groupe sur l'autre. Le fait d'être immigré, plus isolé, femme seule, alcoolique ou bénéficiaire d'aides sociales semble représenter une différence qui risque d'entacher le reste du groupe.

Les discours de dénigrement ont principalement pour effet d'affirmer une supériorité des dominants sur les dominés. Comme dans la recherche menée par Elias et Scotson, les dominants se considèrent plus légitimes, car plus enracinés dans la cité : ils y ont passé leur enfance, ont une grande famille, sont plus souvent en couple et salariés. Ils sont convaincus d'être porteurs de valeurs communes, idéales et enviables par tous. Des règles implicites ont force de loi. « Le blâme collectif qu'encourageaient ceux qui avaient enfreint les règles avait une évidente fonction d'intégration, mais il n'avait pas de fin en soi. Il perpétuait et renforçait les liens du groupe déjà existants. » (Elias, Scotson, 1994 : 172).

Agir comme le voisin et dévaloriser les pratiques de telle autre personne peut aussi fournir l'impression rassurante d'être relié à un collectif, d'être du quartier, d'être plus fort. Dans ce groupe, la participation au potinage suscite le sentiment « d'en être ». La peur de basculer dans l'autre groupe et d'être un jour victime de ces commérages incite parfois à renforcer certains ragots sur les voisins. Cette stigmatisation à l'encontre des familles jugées nouvelles, « fragiles », « parachutées » ou

différentes permet aussi aux producteurs de rumeurs de se protéger de ce qui peut être dit d'eux.

Jamouille confirme d'ailleurs dans sa recherche ce type d'insécurité : « Dans ces quartiers, la population ne vit pas en paix, mais dans un climat d'insécurité. Chacun cherche dans des logiques d'affrontement à maintenir ou construire sa position dans un univers où elle peut à tout moment être renversée » (Jamouille, 2002 : 75).

Nos cahiers de bord révèlent que les familles les plus fragilisées et stigmatisées peuvent elles-mêmes utiliser les ragots pour se distancier d'autres catégories de personnes. Ainsi, il leur semble parfois important de se différencier de tel voisin alcoolique, de telle mère de famille dont les enfants viennent d'être retirés... : dans ce type de situation, les membres des réseaux dominés sont à la fois acteurs et victimes de ragots.

Pour Elias et Scotson, l'appropriation de cette pratique de commérage par les plus dominés n'a pas pour effet de renforcer leur groupe. Au contraire, elle tend à confirmer le regard porté sur eux par les dominants. Inconsciemment, les familles plus fragiles envient les valeurs dominantes, s'approprient leur stratégie et attestent ainsi de cette infériorité socialement construite en interrelation à l'autre groupe.

Ce rapport de pouvoir entre « établis/dominants » et « parachutés/dominés » met régulièrement en scène des situations où s'affirment des lois internes au quartier, lois énoncées par les uns et acceptées par les autres. Ce fonctionnement tend à renforcer certains réseaux au détriment d'autres dans lesquels un sentiment de résignation et d'impuissance se développe. En fait, le sentiment d'être inférieur suscite plus la division d'un groupe de dominés qu'une éventuelle solidarité pouvant permettre la remise en question de ce rapport inégalitaire.

#### • Des rapports de pouvoir entre les réseaux secondaires et primaires

Les plaintes, le mécontentement et les souffrances des locataires sont toujours formulés envers les institutions dans l'espoir d'obtenir une solution ou une attention particulière. En outre, pour certains locataires, des « privilèges » sont accordés arbitrairement par les

réseaux secondaires à des résidents, ce qui provoque un profond sentiment d'injustice chez les plaignants : « Il a réussi à avoir un local fermé à clef parce qu'il est bien vu par la ville... » ; « On lui a changé son chauffe-eau, et pas à moi!... »

Tous ces fonctionnements placent les réseaux primaires dans une situation de population dominée par les réseaux secondaires. Les services publics apparaissent à la fois comme réceptacles de plaintes individuelles, mais aussi comme médiateurs et arbitres dans la vie quotidienne.

Les associations de locataires sont peu connues et sont même parfois jugées impuissantes face aux institutions. Elles n'apparaissent pas comme des ressources dans le discours des résidents du quartier. L'absence de collectif organisé confirme donc un pouvoir très important des réseaux secondaires sur la population. Les professionnels sont vus comme des experts capables d'apaiser des tensions, de restaurer une certaine qualité de vie, de collaborer avec les locataires les plus dominants.

Cette vision des relations entre résidents et services publics place systématiquement les premiers dans un rôle d'aïdés et les seconds dans un rôle d'aïdant. Ce rapport de pouvoir est similaire au rapport existant entre « établis » et « parachutés » : face à un réseau considéré comme supérieur, les membres d'un réseau jugé défaillant ont des difficultés à se ressourcer et à élaborer des stratégies pouvant modifier les regards portés sur eux.

Manifestes dans les observations des réseaux primaires et dans l'étude du principal conflit, des éléments caractéristiques de rapports « dominants-dominés » sont donc mis en lumière dans les relations entre réseaux primaires et secondaires. Ceux-ci peuvent s'analyser comme des relations de pouvoir. D'ailleurs, « il serait irréaliste de ne pas tenir compte du grand nombre de travailleurs sociaux de toutes catégories (santé, justice, gestion des finances) qui se succèdent dans les familles et de sous-estimer l'ingérence et l'influence de ceux-ci » (Fonseca, 1987 : 199). Les implications des institutions dans le quotidien du quartier et plus spécialement dans la négociation de solutions aux conflits sont le reflet de l'ensemble des rapports de pouvoir dans la ville.

#### **IV - Une intervention avec les réseaux : une analyse à construire avec les réseaux primaires**

Grâce à l'analyse de ce premier recueil de données, nous avons pris conscience que les regards portés par les réseaux secondaires sur les réseaux primaires ainsi que leurs interventions pèsent sur la vie des citoyens. Le rôle tenu par les services publics dans le conflit analysé est précisément révélateur d'un système de réseaux où institutions et résidents prennent place. À cette étape de travail, nous posons l'hypothèse que l'ensemble des réseaux primaires est dans une situation de dominés par rapport aux institutions estimées alors comme dominantes.

##### **• Une première analyse**

La logique d'exclusion qui apparaît entre les groupes de résidents ne permet pas la collectivisation ou le développement des ressources pour le bien de tous. Un rapport de domination qui assure la notoriété, le pouvoir, la reconnaissance et la sécurité pour certains par la stigmatisation, les rumeurs, les insultes fait en sorte que les plus enracinés dans la cité sont convaincus d'être porteurs de valeurs légitimes, car communes, idéales et enviables par tous. Inversement, face au groupe envié de dominants, le sentiment d'être inférieur suscite plus la division d'un groupe de dominés qu'une éventuelle solidarité pouvant permettre la remise en question de ce rapport inégalitaire. Comme nous l'avons vu, ce rapport de force est moteur tant lors de l'apparente résolution des tensions que lors du déclenchement de certains conflits. Nous commençons à mieux comprendre le fonctionnement des réseaux, mais il nous manque une instance permettant de véritablement valider cette analyse avec les habitants du quartier.

Comme prévu avec les personnes qui ont participé au recueil des données, nous proposons de restituer aux résidents le résultat de notre observation et de proposer notre première analyse. Nous souhaitons que « les données [ne soient pas] interprétées par le seul chercheur, mais par l'ensemble du collectif de recherche » (Mayer et Ouellet, 2000 : 295).

Nous nous proposons donc de soumettre notre analyse au débat et de valider une analyse plus



fine des réalités vécues par les résidents du quartier. Une rencontre des réseaux primaires nous apparaît donc essentielle pour rendre compte de notre travail d'observation et mener conjointement avec les habitants-acteurs une réflexion collective sur ce qui leur pose problème. Selon nous, seul ce type de rencontre collective peut permettre de mettre à jour les rapports de pouvoir actifs dans la cité : le copinage obligé, le fonctionnement des rumeurs, les situations de domination. D'autre part, cette phase collective de travail peut aider les résidents à reconnaître leurs propres ressources, à puiser dans ces ressources personnelles, collectives, et à ainsi prendre des décisions pour agir à des fins collectives.

#### • Une rencontre des réseaux

Nous invitons l'ensemble des habitants du territoire-espace de nos observations, habitants qui ont participé au début de la recherche, à une rencontre. Sur l'ensemble des personnes concernées (environ 300 résidents), une quarantaine de personnes jeunes et adultes participent à la restitution des observations analysées par l'équipe. Les associations sont également invitées ainsi que le service de la ville, dont la mission est de soutenir les ressources associatives du quartier. Les institutions, les associations et les services publics sont resitués comme des réseaux potentiellement dispensateurs de services.

Au cours de cette rencontre, les résidents expriment d'emblée leur étonnement face aux résultats de notre recueil de données. Ils expriment leur surprise face aux nombreux témoignages de solidarité dont ils avaient parlé sans avoir réellement conscience de leur importance. « Nous, on s'aide, c'est normal, on se connaît depuis longtemps ». (Josette, 53 ans)

Puis ils confirment et déplorent collectivement la division en groupes de « dominants-établis » et « dominés-parachutés ». Ils expliquent leurs situations en ajoutant des commentaires aux analyses préliminaires que nous proposons.

Les résidents qui se voient dans le groupe des « nouveaux » ou « parachutés » apportent de nouvelles informations au groupe. Ils disent s'être installés dans le quartier à la suite d'accidents de parcours : chômage ou séparation par exemple. Ils ont peu de liens de voisinage, et

expriment et confirment leur sentiment d'insécurité, leur impression de ne pas être entendus. Les jeunes surnommés « les nouveaux » sont associés à ce groupe d'habitants.

- « Moi, on me dit que je ne suis pas d'ici... mais j'habite ici depuis des années »  
(Claudine, 46 ans)

- « Parce qu'on n'a pas un nom français ou la même couleur, on nous regarde bizarrement quand on squatte une cage d'escalier... mais faut bien qu'on se mette quelque part! » (Sadri, 23 ans)

À l'opposé, les autres résidents habitent le quartier depuis longtemps, parfois depuis plusieurs générations, et expriment leur fierté d'y être enracinés. Ils sont connus et connaissent beaucoup de monde.

- « Nous on est né ici, on a grandi ici, on y a fait des conneries étant jeunes... nos gamins le savent... ils se tiennent à carreau avec nous ». (Patrick, 42 ans)

Côtoyer les jeunes adolescents dans les espaces publics ne les dérange pas. Néanmoins, ils partagent avec l'ensemble des habitants du quartier des inquiétudes quant à l'avenir de leurs enfants. Ils expriment aussi leur impression d'être souvent stigmatisés par les habitants extérieurs au quartier.

- « On est fiers d'être du quartier... mais on sait qu'on est mal vus de la ville, des gens de la ville de Nantes... en plus, on sait que nos gamins auront moins de chance que les autres de trouver du boulot à cause du quartier ». (Dominique, 44 ans)

Lors de cette rencontre, la nature des liens entre les personnes apparaît plus facilement aux yeux de tous, notamment les stratégies de protection telles que le « copinage obligé », les dynamiques de disqualification pour se différencier des autres, pour se protéger de l'extérieur, etc.

Par ailleurs, les jeunes générations qui restent la préoccupation première de tous les parents et adultes du quartier semblent toujours très sensibles aux regards portés par les institutions sur leurs familles. À leur façon, elles portent les discours, les peurs, le « ras-le-bol » de leurs familles. Elles sont aussi parfois les représentants des combats non menés par les parents lorsque ceux-ci se sentent disqualifiés par leur

environnement. Alors que « ces ressources personnelles ne peuvent se révéler et être mises en action que s'il existe de fait une reconnaissance, ou une demande des institutions à leur propos » (Bordet, 2007 : 90).

De notre côté, nous prenons conscience que nous avons tendance à travailler souvent avec les mêmes résidents pour qu'ils prennent en charge des projets en direction des enfants et des jeunes du quartier. Notre méconnaissance du fonctionnement des réseaux primaires nous empêchait de saisir en quoi nos actions pouvaient amplifier les rapports de pouvoir entre les habitants. Dans cette rencontre, les associations reconnaissent quant à elles qu'elles sont peu présentes dans ce territoire et proposent de se rendre plus disponibles auprès des habitants des rues concernées.

Il apparaît plus clairement que professionnels et militants associatifs traitent plus facilement les plaintes individuelles que les revendications collectives avec les résidents de ce territoire. Les locataires vivent notamment des tensions avec le bailleur social sans qu'aucun accompagnement collectif ne soit véritablement pensé pour questionner, légitimer et porter les revendications des locataires.

#### • Nouvelles perspectives de travail

Au fil de cette rencontre, une redéfinition des problèmes est alors coconstruite entre résidents, militants associatifs et travailleurs sociaux. Les associations, quant à elles, souhaitent se réapproprier un rôle auprès des habitants pour informer, soutenir, structurer et organiser les revendications des réseaux primaires dans le quotidien du quartier. Lorsqu'il s'agit de réfléchir à la suite de la rencontre, de « produire un changement social » (Mayer et Ouellet, 2000 : 292) et d'élaborer collectivement la stratégie à suivre, les participants (résidents, militants et professionnels) proposent de poursuivre la réflexion ensemble. Le collectif ainsi constitué met en place un « espace-relais » (une rencontre mensuelle dans un espace associatif) où les habitants de ce secteur, voire du quartier, pourront désormais réfléchir collectivement aux situations vécues et dialoguer avec les militants et les travailleurs sociaux (équipe de prévention spécialisée et employés de la ville).

Deux objectifs sont définis collectivement et poursuivis dans cet « espace-relais ». D'une part, il s'agit ouvertement de « brasser » les réseaux d'habitants et d'engager un dialogue entre les groupes. D'autre part, grâce à la présence des militants associatifs, il apparaît important de transformer les plaintes et les constats individuels en revendications plus collectives.

Les travailleurs sociaux sont nommés coanimateurs de réunion. Il est décidé que des comptes rendus de réunion seront corédigés par un habitant et un travailleur social. Les thèmes des réunions sont choisis à l'avance (selon les débats) ou définis en début de rencontre selon l'actualité du quartier. Les comptes rendus sont envoyés aux participants. Le groupe « espace-relais » est ouvert, ce qui permet à chacun de ses membres d'inviter de nouvelles personnes. Au fil du temps, le nombre de participants est fluctuant et oscille entre 5 à 35 personnes environ.

#### V - Bilan de la recherche-action

Dans le cadre de cet « espace-relais », les différents groupes de locataires ont pu se côtoyer et se parler sans que ni les uns ni les autres ne se sentent dominés ou exclus du débat. Les tensions entre les résidents adultes et jeunes se sont apaisées pendant plusieurs années et ont laissé place à l'instauration de rapports plus égaux entre groupes d'habitants jeunes et adultes. Les travailleurs sociaux ne se positionnaient non plus comme arbitres ou médiateurs, mais comme animateurs de réunion. Certains faits d'actualités ont notamment pu être évoqués puis discutés. Pendant plusieurs années, la forme de débat a permis à chacun de s'exprimer en évitant le rapport de force. Des points de vue individuels et collectifs se sont affirmés. Des compétences et des habitudes de dialogue ont pu se développer. Des projets de loisirs ont même été évoqués lors de ces rencontres avant d'être mis en place par des groupes de travail composés d'habitants et de professionnels : des projets de vacances familiales, des préparations de réunions d'élus municipaux, l'élaboration de revendications collectives concernant des logements dégradés et vétustes...

Puis, en 2005, alors que d'importantes tensions apparaissaient au niveau national dans ce type de quartier, le nombre de participants au

« groupe-relais » s'est à nouveau étoffé révélant ainsi que ce groupe était réellement devenu une instance de résidents. À cette occasion, les personnes ont pu partager leurs analyses des tensions très fortes entre les jeunes et la police, leurs visions de leurs enfants tout comme leurs visions de ce que nous pouvions faire ensemble pour apaiser les conflits. En réalité, ils avaient beaucoup plus peur des provocations policières que des comportements de leurs adolescents face aux policiers.

- « nous, ce qui nous fait peur, c'est pas nos gamins... c'est la police, c'est eux les adultes... et pourtant, ils provoquent les jeunes, ils contrôlent exprès les mêmes jeunes pour qu'ils s'énervent ». (Chantal, 56 ans)
- « moi, j'ai peur que mon gars fasse une connerie... alors, je lui dis de rester à la maison... mais les passages de police dans le quartier... ça fait peur à tout le monde ». (Arnaud, 52 ans)

Les nombreux témoignages des participants ont d'ailleurs permis d'analyser et de mettre fin aux contrôles abusifs des policiers puis de questionner les attitudes de certains jeunes dans les rues lors des émeutes de l'automne 2005.

Lors de l'une des rencontres organisées avec des élus municipaux du quartier, les parents se sont efforcés d'expliquer publiquement leurs besoins d'être écoutés et d'être reconnus dans les efforts qu'ils déployaient auprès de leurs enfants. Ils expliquaient l'importance de la loi, mais aussi celle du rôle de la police comme service exemplaire face aux plus jeunes. Ils ont expliqué en détail l'origine de tensions vécues entre un groupe d'adolescents et certains policiers. Lorsque les élus municipaux ont décidé de soutenir les familles dans ce conflit, les parents ont immédiatement ressenti un fort sentiment de reconnaissance et de dignité.

Par ailleurs, et à travers les dernières rencontres de l'« espace-relais », les résidents ont témoigné plusieurs fois de leur volonté de s'approprier leurs destins dans ce quartier.

Cet « espace-relais » a fonctionné durant six ans. Un bilan qualitatif et quantitatif du groupe mené avec tous les participants a permis de clôturer ce nouveau mode d'intervention. Le bilan final a mis en valeur le changement opéré

durablement dans les relations entre les habitants d'une part et entre les habitants et les institutions d'autre part (associations, travailleurs sociaux et services publics).

Le changement de regards et de pratiques que nous avons mené en équipe a produit des effets sur les sept années qui ont suivi cette recherche. En effet, lorsque des événements graves se produisaient, le premier réflexe des résidents investis dans « l'espace-relais » était de s'entraider, d'être plus proches des associations et ensuite de réfléchir plus souvent à égalité avec les institutions.

## Conclusion

Devant nos difficultés à agir véritablement en prévention sur notre secteur d'intervention, nous avons proposé de modifier notre regard sur notre territoire d'intervention. En entreprenant cette recherche-action, nous avons souhaité questionner notre pratique de travailleurs sociaux et coconstruire une analyse avec les habitants du quartier. Ma place de chercheuse a permis d'élargir les éclairages théoriques et de soutenir la méthodologie de recherche-action durant les 18 mois pendant lesquels nous menions en équipe toutes les phases de cette recherche.

La reconnaissance des compétences et des ressources des habitants des quartiers populaires nous a ouvert de nouvelles perspectives. Cette démarche a remis en cause ce qui se produisait jusqu'alors lorsque nous menions des actions en définissant nous-mêmes les problèmes à traiter. Malgré nos ambitions premières de « prise en charge du milieu par lui-même », les habitants n'étaient réellement sollicités que pour donner leur avis sur nos projets et participer aux actions collectives que nous proposons.

Puis, plus largement, cette recherche-action nous a permis de découvrir non seulement des rapports de pouvoir insoupçonnés entre les réseaux primaires, mais aussi de nous inclure dans ces mêmes rapports de domination. Mon propos de chercheuse et de travailleuse sociale témoigne donc ici de l'importance de questionner et d'évaluer véritablement les interventions sociales.

Cette recherche nous amène à repenser globalement la question de la citoyenneté,

de l'organisation de la cité et à faire le lien avec les interventions basées sur le concept d'*empowerment* ou d'appropriation du pouvoir (Breton, 1999). Nous questionnons plus largement les limites de certaines pratiques politiques poussant à la concertation sans tenir réellement compte des avis des intéressés. Il s'agit ici de réfléchir aux enjeux de la reconnaissance des citoyens dans leur pouvoir d'analyser ce qui fait problème, de décider des actions possibles pour les résoudre, de les mettre en pratique et enfin de modifier leur environnement.

La reconnaissance collective du potentiel des habitants des quartiers dits « impopulaires » peut les amener à se situer comme citoyens à part entière (Bordet, 2007) et à élaborer des revendications plus politiques dans le sens premier du terme. « La pratique de réseaux se présente ainsi très justement comme projet politique, et peut-être le plus fondamental de tous » (Brodeur et Rousseau, 1984 : 55).

**Tableau synthèse des étapes de la recherche-action**

<b>Équipe de prévention spécialisée</b>		<b>Mes recherches en sociologie</b>	<b>Calendrier</b>
1 <sup>re</sup> étape	Points bilan du travail de l'équipe	Poursuite de mes recherches sur l'importance du lien social dans le vécu du sentiment d'insécurité	Juin 1999
	Lectures théoriques		Été 1999
	Réflexion sur une nouvelle forme de travail	- Dépôt de mon projet de recherche en sociologie sur les dynamiques collectives des réseaux primaires - Formulation d'une hypothèse de des réseaux primaires - Poursuite des lectures	Septembre 1999
2 <sup>e</sup> étape	- Proposition d'adapter l'intervention de réseaux au territoire afin d'explorer finement les dynamiques collectives - Proposition de mener ma recherche-action au service de l'intervention de l'équipe		Fin septembre 1999
3 <sup>e</sup> étape	- Réflexion d'équipe sur les actions passées - Formulation d'une hypothèse de recherche commune		Octobre 1999
4 <sup>e</sup> étape	- Présentation de notre projet à notre association - Présentation de ce projet aux habitants avec qui l'équipe intervient régulièrement avant la fin novembre - Suspension des projets collectifs, de la majorité des sorties jeunes, des animations de groupes - Définitions des objectifs, des moyens et des calendriers de la recherche-action		Novembre 1999
5 <sup>e</sup> étape	- Phase d'observation des réseaux primaires et des réseaux secondaires (prises de notes dans la rue et durant les réunions de travail avec les partenaires)	- Organisation des prises de notes	Fin novembre 1999 à juillet 2000
6 <sup>e</sup> étape	- Phase d'analyse des données - Émergence d'une première analyse	- Phase d'analyse des données - Écriture de l'analyse	Août à octobre 2000
7 <sup>e</sup> étape	- Phase de coconstruction d'analyse avec les résidents du quartier - Mise en place de l'« espace-relais »	- Confrontation avec l'analyse collective - Rédaction d'un mémoire de recherche	Novembre 2000
8 <sup>e</sup> étape	- Réunions mensuelles de l'« espace-relais » • actions collectives • construction de revendications		Novembre 2000 à juin 2006

## Descripteurs :

Réseaux sociaux - France - Nantes (Loire-Atlantique) // Exclusion sociale - France // Interaction sociale - France  
Social networks - France - Nantes (Loire-Atlantique) // Marginality, Social - France // Social interaction - France

## Références

- Ausloos, G. (1998). *La compétence des familles*. Toulouse : Éditions Érès.
- Bordet, J. (2007). *Oui à une société avec les jeunes des cités ! Sortir de la spirale sécuritaire*. Paris : Les Éditions de l'Atelier.
- Breton, M. (1999). Les étapes de l'empowerment en régime démocratique : vers un modèle de pratique, *Intervention*, 109, 43-53.
- Brodeur, C., et Rousseau, R. (1984). *L'intervention de réseaux, une pratique nouvelle*. Montréal : Éditions France-Amérique.
- Castel, R. (2003). *L'insécurité sociale. Qu'est-ce qu'être protégé?* Paris : Éditions du Seuil.
- Elias, N., et Scotson, J. (1994). *Logiques de l'exclusion, Enquête sociologique au cœur des problèmes d'une communauté*. Paris : Fayard.
- Fonseca, C. (1987). Faire parler la méthode : l'enquête chez les sous-prolétaires en France et au Brésil, dans J. Gutwirth et C. Petonnet (directeurs). *Chemins de la ville, enquêtes ethnologiques*. Paris : Comité des travaux historiques et scientifiques.
- Fortin, R., et Chevrette, Y. (1986). *L'intervention de soutien à la prise en charge*. Montréal : SODEG inc.
- Gaborieau, S. (2000). *Intervention réseaux et territoire, l'enjeu d'une reconnaissance des ressources dans les quartiers « impopulaires »*. Diplôme d'études approfondies en sociologie, Université de Nantes, département de sociologie.
- Goffman, E. (1975). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris : Éditions de Minuit.
- Jamouille, P. (2002). *La débrouille des familles. Récits de vies traversés par les drogues et les conduites à risques*. Bruxelles : Éditions de Boeck.
- Madec, A. (1996). *Chroniques familiales en quartier impopulaire*, thèse de doctorat de sociologie, Université Paris VIII.
- Mayer, R., et Ouellet, F. (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*. Boucherville : Éditions Gaëtan Morin.
- Paugam, S. (1997). *La disqualification sociale. Essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris : PUF.
- Sanicola, L. (sous la direction de) (1994). *L'intervention de réseau*. Paris : Bayard.