

# Travailleurs sociaux face à la crise

Collection *EMPAN*  
dirigée par Rémy Puyuelo

Au plus près des sensibilités sociales, les ouvrages de cette collection prennent, à la manière de l'empan, la mesure de l'humain. Au-delà des corporatismes et des clivages dont nous souffrons, ils se risquent à penser le normal, le handicap, le soin, l'éducation..., dans une démarche citoyenne, pluri- et transdisciplinaire, de recherche de sens. Témoignages, recherches théoriques et cliniques explorent les mouvements profonds auxquels notre société nous confronte.

(Voir les titres déjà parus en fin d'ouvrage)

DU MÊME AUTEUR

*Être assistante de service social.*  
*Effets de positions et dynamique de pratiques en organisation,*  
Paris, L'Harmattan, 1999.

Corinne Saint-Martin

Travailleurs sociaux  
face à la crise

Le cas d'AZF

 érès

## REMERCIEMENTS

Je tiens particulièrement à remercier toutes les personnes, travailleurs sociaux, membres d'association, militant-e-s bénévoles ou salarié-e-s, qui ont manifesté leur confiance en acceptant d'offrir leurs témoignages dans cette période particulièrement difficile qui a suivi l'événement de la catastrophe d'AZF.

Je remercie également collectivement ami-e-s, collègues et famille, particulièrement Camille, pour leurs multiples encouragements et leur soutien dans l'élaboration de cet ouvrage.

Conception de la couverture :  
Anne Hébert

Version PDF © Éditions érès 2012

CF - ISBN PDF : 978-2-7492-2393-3

Première édition © Éditions érès 2009

33, avenue Marcel-Dassault, 31500 Toulouse, France

[www.editions-eres.com](http://www.editions-eres.com)

Aux termes du Code de la propriété intellectuelle, toute reproduction ou représentation, intégrale ou partielle de la présente publication, faite par quelque procédé que ce soit (reprographie, microfilmage, scannérisation, numérisation...) sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L.335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

L'autorisation d'effectuer des reproductions par reprographie doit être obtenue auprès du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC), 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris, tél. 01 44 07 47 70, fax 01 46 34 67 19.

# Table des matières

INTRODUCTION.....	7
<i>Le point de vue théorique</i> .....	9
<i>Le déroulement de l'enquête</i> .....	11
<i>Le territoire de l'étude</i> .....	13
<i>Le plan adopté</i> .....	14

## I

### CHRONOLOGIE DE L'URGENCE : LES RECITS DE LA MOBILISATION

LES TRAVAILLEURS SOCIAUX DANS LE TRAITEMENT DE L'URGENCE SOCIALE ...	23
<i>L'urgence extrême : incertitude, désarroi</i> <i>et réactions professionnelles</i> .....	24
<i>Le travail d'urgence en cellules de crise</i> .....	30
L'installation des cellules de crise .....	30
Perte des repères professionnels .....	31
Le travail en cellule de crise .....	33
L'instruction des dossiers et la distribution matérielle .....	39
« <i>L'après cellule de crise</i> » .....	42
Vers une rationalisation organisationnelle de l'aide .....	42
Des conditions de travail très fragilisées .....	44
Des problématiques sociales nouvelles et des systèmes d'intervention « saturés » .....	46
LES ACTEURS ASSOCIATIFS ET SYNDICAUX SUR LES QUARTIERS.....	49
<i>Les premières mobilisations</i> .....	50
La situation d'urgence extrême : comment faire face ?.....	50

Les premières initiatives sur le terrain .....	57
Agir à partir de son lieu et de « ce que l'on sait faire » .....	57
Improviser des cellules de crise .....	58
Penser l'entraide, l'action de défense des habitants « victimes » .....	60
<i>Le traitement de l'urgence : organiser une action efficace</i> .....	62
Les conditions de l'engagement sur le terrain .....	62
Des initiatives qui prennent corps .....	64
Action syndicale, action « sur le social » .....	68
La mobilisation politique .....	70
<i>Vers une banalisation de l'événement : rester mobilisés</i> .....	71
Faire avec la situation des habitants .....	71
Faire face à la fermeture des cellules de crise .....	75
Maintenir la mobilisation politique .....	77

## II

### DE L'ENGAGEMENT AU MALAISE PROFESSIONNEL

FORMES ET MODALITÉS DE L'ENGAGEMENT DES ACTEURS PROFESSIONNELS, ASSOCIATIFS ET SYNDICAUX .....	85
<i>Les travailleurs sociaux dans la crise : s'adapter et « compenser »     dans un contexte organisationnel vulnérable</i> .....	85
Des savoir-faire professionnels « réinventés », innovants .....	85
Le traitement institutionnel de la crise : capacités d'adaptation dans l'urgence .....	91
L'expérience du retour au cadre institutionnel : un réajustement des pratiques professionnelles .....	91
Œuvrer en cellule de crise : les stratégies « compensatoires » .....	93
Le contact et les conditions d'accueil des « victimes » : comment écouter et faire parler ? .....	95
Comment réussir à maintenir un niveau pertinent d'information : tactiques et stratégies en cours d'action .....	96
Comment répondre aux multiples demandes ? Le travail en réseau comme ressource forte dans la crise .....	97
Contourner les procédures « bureaucratiques », les règles de partenariats institutionnels locaux .....	99
Les problèmes liés à la gestion de la distribution des aides financières : comment maintenir la relation d'aide professionnelle ? ...	100
Quand traiter l'urgence sociale revient à compenser les effets d'une organisation vulnérable .....	101
<i>Les militants, les acteurs associatifs : des modalités d'action     liées à des formes d'engagement « légitimes »</i> .....	103
Force de la mobilisation collective : relations interpersonnelles, attachement au territoire .....	103

Une capacité émergente dans la crise .....	107
Les savoirs expérimentiels mobilisés .....	111
Savoir penser l'action sur le long terme, tirer parti de l'expérience acquise .....	113
<i>Un « travail d'organisation » inscrit dans des registres d'action         différenciés</i> .....	114
LES ÉLÉMENTS DU MALAISE PROFESSIONNEL DES TRAVAILLEURS SOCIAUX.....	117
<i>L'impact des conditions de travail sur les travailleurs sociaux</i> .....	117
Des professionnels de l'urgence qui sont aussi des « victimes » .....	117
Une configuration « inédite » de la relation d'aide .....	119
Faire face à ces conditions : un travail de reconnaissance « de ce qui a été vécu » .....	122
<i>Une place professionnelle redéfinie par la rationalité         institutionnelle</i> .....	125
Deux conceptions de l'aide qui s'affrontent .....	125
Une définition gestionnaire du travail social : contrôler la distribution matérielle, gérer les abus .....	129
En clair, pour ces travailleurs sociaux, de quoi s'agit-il ? .....	130
Des visites à domicile pour gérer le flux de la demande .....	130
La relation d'aide devient travail d'évaluation et de « vérification » ..	132
<i>Une mise en question de « l'utilité sociale »         des travailleurs sociaux</i> .....	134
Enjeux politiques autour du modèle de la réparation .....	135
Les enjeux inhérents au système d'action publique locale .....	137
Quel positionnement pour les travailleurs sociaux ? .....	138
CONCLUSION. Place professionnelle, utilité sociale et sens du travail.	
Les enseignements de l'enquête .....	141
<i>Retour sur l'analyse : les axes de structuration du malaise         professionnel dans le contexte de la gestion sociale         de la crise</i> .....	141
Le malaise professionnel est un « malaise de l'organisation » .....	141
Les bouleversements du rôle professionnel .....	144
Perte d'autonomie, perte du sens de l'intervention : l'identité professionnelle fragilisée .....	148

<i>Les métiers du social aujourd'hui : une condition professionnelle en question</i> .....	149
Le modèle gestionnaire et les nouvelles formes de management ...	150
<i>Les conditions de l'exercice professionnel</i> .....	153
Enjeux et transformations pour le travail social : vers un processus de précarisation professionnelle ? .....	156
<i>Les finalités du travail social : une position professionnelle en question</i> .....	158
ANNEXES.....	163
<i>Liste des sigles utilisés</i> .....	163
<i>L'enquête de terrain – Méthodologie</i> .....	163
BIBLIOGRAPHIE.....	164

# Introduction

La catastrophe industrielle qu'a été l'explosion de l'usine AZF de Toulouse a durablement touché les populations de la ville, particulièrement les quartiers proches du lieu de l'explosion, mis en question les institutions et les systèmes organisés, « introduit un doute sur notre capacité à concevoir et exploiter des installations industrielles de façon sûre<sup>1</sup> ». Elle a aussi montré les capacités et les ressources, effectives mais souvent méconnues, dont ont fait preuve ceux que l'on appelle communément « les gens de terrain », « travailleurs sociaux de première ligne » mais également les habitants des quartiers, les bénévoles venus de différents horizons, les militants associatifs et/ou politiques, les syndicalistes. Capacité à se mobiliser, à s'organiser, à coopérer pour faire face à l'urgence sociale, et aussi à participer de manière effective à la prise en charge des victimes sur les quartiers immédiatement touchés par l'explosion. C'est de ces personnes qu'il sera question ici, et de leur action dans la gestion de la crise sociale. Les acteurs qui ont accepté d'offrir leurs témoignages sont des travailleurs sociaux de différentes institutions publiques œuvrant sur les quartiers proches de l'usine, dans la zone dite du « Grand-Mirail » ; ce sont aussi des acteurs sociaux qui se sont mis spontanément à disposition : associations humanitaires, d'action sociale, de sinistrés, représentants syndicaux et travailleurs syndiqués agissant pour les sinistrés.

L'étude sociologique présentée dans cet ouvrage relève d'un travail d'enquête effectué quelques mois seulement après l'événement du 21 septembre 2001, dans les quartiers proches de l'usine, dans la zone dite du « Grand-Mirail ». Elle est animée de la volonté d'appréhender la nature et les

---

1. G. De Terssac, I. Gaillard, « La catastrophe d'AZF au risque des sciences humaines et sociales », dans *La catastrophe d'AZF. L'apport des sciences humaines et sociales*, Paris, Lavoisier, 2008, p. 1.

conditions de la participation des travailleurs sociaux dans la gestion sociale institutionnelle de la crise – ici le champ particulier de l'action sociale – et de manière comparative, des différents acteurs sociaux mobilisés.

Comment l'aide s'est-elle construite dans ces quartiers ? Dans les tout premiers jours, les représentants de l'État et les pouvoirs publics, dépassés par l'ampleur de la catastrophe, ont été relayés par diverses formes de solidarité. L'analyse des processus activés dans l'aide qui prend forme permettront de comprendre et de rendre compte du travail réel effectué par ceux qui ont pris en charge l'urgence alors que le contexte dans lequel ils intervenaient était totalement inhabituel et profondément bouleversé.

Cette étude repose sur une analyse sociologique de récits de pratiques mettant en perspective les logiques d'actions et la place des professionnels dans le traitement institutionnel de gestion de la crise imprégné de réparation à tout prix.

La réaction immédiate de l'événement a produit un brouillage des repères professionnels, auquel se sont rapidement ajoutés des enjeux forts, tant institutionnels que politiques, portant sur le traitement de la crise en cours. Des tensions, des contradictions ont perturbé les référentiels professionnels mis en œuvre par les travailleurs sociaux pour répondre aux demandes. Comment ces professionnels ont-ils agi et réagi<sup>2</sup> ?

Des formes de coopération interinstitutionnelle ou professionnelle, de complémentarité dans l'action ont vu le jour, initiées par les différents acteurs de terrain. Des apprentissages se sont opérés. Des capacités d'organisation et d'improvisation ont fait surface et les règles ont été redéfinies.

Un malaise professionnel est apparu chez les travailleurs sociaux, consécutifs aux ajustements successifs imposés par l'action publique. Comment l'interpréter ? Qu'a-t-il à nous révéler sur les conditions organisationnelles et professionnelles dans la gestion de la crise ?

Faire le choix de partir du point de vue des acteurs en première ligne, mandatés ou non, à permis de toucher de multiples réalités, parmi lesquelles les « contradictions structurales<sup>3</sup> » nées de la crise. Ces témoi-

---

2. Me référant à la profession d'assistante sociale, je partirai du fait que « ces professions tirent leur savoir-faire et leur expérience professionnelle de l'utilisation des ressources de leur position d'intermédiaire social qui les place en relais entre l'institution et l'utilisateur et à la charnière des différentes institutions ». C. Saint-Martin, *Être assistante de service social. Effets de positions et dynamique des pratiques en organisation*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », 1999.

3. Expression empruntée à P. Bourdieu dans P. Bourdieu (sous la direction de), *La misère du monde*, Paris, Le Seuil, 1993.

gnages ont été une boîte d'enregistrement des enjeux sociaux, institutionnels, politiques ; les différents acteurs font le récit des situations vécues et rendent compte de leur action quotidienne. La place des travailleurs sociaux dans ce cadre est riche d'enseignement sociologique. Ils ont été à la fois les témoins et les porte-parole obligés des dysfonctionnements sociaux ; leur position, à l'articulation entre le politique et l'économique, les place en acteurs incontournables de l'organisation des politiques publiques dans la gestion du risque « social » lié aux situations de précarité.

Enfin, cette présentation d'une enquête effectuée maintenant il y a huit ans ouvre une réflexion sur les perspectives du travail social à l'heure actuelle. Que peut bien signifier une action efficace et légitime dans le champ du travail social aujourd'hui au regard des transformations qui le traversent ? À l'heure où l'on ne parle plus que « d'opérationnalité », de « qualité » et de bonne gestion, l'analyse révèle des phénomènes émergents qui ont eu une incidence sur l'organisation de la gestion de la crise. Dans le contexte si particulier de l'étude, nous sommes conduits à poser autrement la question de la vie quotidienne au travail. Des caractéristiques déjà là avant la catastrophe sont profondément exacerbées, l'événement produisant un « effet de loupe » sur les réalités sociales, organisationnelles, institutionnelles et politiques.

Nous sommes ainsi conduits à interroger les moyens effectifs dont ces professions disposent aujourd'hui où de nouvelles formes d'urgence sociale apparaissent avec l'accroissement de la pression sociale. Complexification des problèmes, difficulté d'accès au droit, crise de la protection sociale, crise financière tendent à installer durablement des processus forts de précarisation.

## Le point de vue théorique

Le point de vue théorique adopté dans cette étude repose sur une problématique élaborée au cours de mes recherches antérieures dans le domaine du travail social<sup>4</sup>. Au moment de l'enquête, elle offrait une porte d'entrée pertinente pour appréhender la nature des transformations à l'œuvre, notamment celles des cadres de références.

---

4. C. Saint-Martin, *Etre assistante de service social. Effets de positions et dynamique des pratiques en organisation*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », 1999.

Plus largement l'analyse des pratiques s'inspire de la sociologie de l'action organisée, en s'intéressant au fait organisationnel comme dimension intrinsèque de sa mise en œuvre. L'analyse d'A. Strauss sur l'organisation<sup>5</sup> m'a conduite à considérer deux niveaux d'action : un premier niveau, proche, est le contexte immédiat d'action ; un deuxième niveau, plus lointain, est le contexte structurel ou « variables intervenantes », c'est-à-dire les conditions globales pesant sur l'action et les stratégies d'interaction, marquées par des « propriétés structurelles saillantes » que l'analyse des témoignages a permis de faire émerger.

L'organisation n'est pas une entité autonome ; elle est appréhendée comme « un système dialectique en rapport avec son environnement et les éléments qui le composent<sup>6</sup> ».

De la même façon, le concept de stratégie mobilisé dans cette analyse revêt une définition qui prend en compte à la fois le niveau des interactions dans l'organisation et les effets de « structure ». Je parlerai ainsi plus précisément de « stratégies de positionnement<sup>7</sup> ». La rationalité professionnelle trouve sa réalité non pas uniquement dans un construit organisationnel, un système d'action concret dans lequel s'insérerait cette pratique, mais en référence également à une position donnée dans une structure sociale, et à ses contradictions. La pratique inscrit aussi sa réalité sociale dans les fonctions sociales, économiques et politiques qui la traversent, une réalité qui contribue à déterminer les positions des professionnels.

Le malaise professionnel est donc envisagé dans cette perspective ; il prend racine à la fois dans sa dimension professionnelle : les caractéristiques des métiers de la relation, et d'un point de vue organisationnel : la place de ces professionnels dans l'organisation. Il existe un malaise dans l'organisation, mais également « de l'organisation<sup>8</sup> » traduisant la vulné-

---

5. A. Strauss, textes réunis et présentés par Isabelle Baszanger, *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », 1992.

6. M. Pagès, M. Bonneti, V. de Gaulejac, *L'emprise de l'organisation*, Paris, PUF, 1985.

7. En référence à nos travaux précédents : étudier la position peut permettre de déterminer la hiérarchie des ressources et leur mode de faire valoir, le terme de « positionnement », quant à lui, désignera l'action de définition et de redéfinition d'une place professionnelle par le jeu des contraintes du cadre d'activité et des stratégies individuelles et collectives des professionnels. C. Saint-Martin, *op. cit.*, p. 26.

8. Pour reprendre les termes employés par G. De Terssac, D. Christian, « Malaises dans l'organisation », dans G. De Terssac, C. Saint-Martin et C. Thébaud (sous la direction de), *La précarité, une relation entre travail, organisation et santé*, Toulouse, Octarès, 2008, p. 90.

rabilité de ces institutions, les incohérences d'une rationalité gestionnaire vue depuis les gens « d'en bas ». Mais il existe aussi un malaise de position, lié aux caractéristiques structurelles de ces professions (métier en tension), qui vont les placer, nous le verrons, dans des contradictions et des paradoxes difficilement tenables. Ce malaise était déjà là chez ces professionnels qui subissent des repositionnements tendant à les fragiliser. Dans ce cadre précis, cependant, il devient particulier et s'exacerbe.

## Le déroulement de l'enquête

L'étude présentée dans cet ouvrage est le résultat d'un travail de terrain mêlant observations participantes, entretiens informels, analyse de documents divers (tracts, presse) et recueil de témoignages sous forme de récits de pratiques, effectué quelques mois seulement après l'événement.

Recueillis sur une période de trois mois (novembre 2001-janvier 2002), les témoignages seront saisis dans le feu de l'action, sans véritable recul pour les acteurs ayant vécu cet événement, mais d'une richesse sociologique évidente, permettant de saisir dans leur déroulement les processus d'aide à l'œuvre, et favorisant l'expression de contraintes vécues, l'émergence de contradictions cristallisées dans les pratiques et encore très présentes dans les vécus quotidiens<sup>9</sup>. Au moment de l'enquête, le contexte d'urgence sociale est toujours là, mais les événements divers se succèdent, évoluent très vite, qu'ils soient d'ordre social, politique, économique. Pour reprendre l'expression d'un acteur interviewé, « un événement chassant l'autre », un processus de banalisation de la catastrophe tend déjà à s'installer, aperçu ici dans ses prémices.

Un contexte très particulier également pour le travail de la sociologue que je suis, qui s'engage dans cette enquête de terrain, et qui vit et travaille sur les lieux proches de l'usine. Des conditions spécifiques qui interviendront dans le processus de recherche. La méthodologie de départ est tout d'abord imposée par la nature même de l'événement, son ampleur, et l'évolution rapide des situations, et obéit dans un premier temps non pas

---

9. Détail de la méthodologie en annexe. L'inscription ultérieure de cette étude dans le cadre d'un projet GIP et la collaboration avec une équipe de recherche travaillant sur les questions de la prise en charge des victimes participera là encore d'une structuration plus précise des objectifs et des questionnements de départ.

à une demande sociale identifiée<sup>10</sup> mais à une initiative de chercheur interpellée par « ce qui se passe », me conduisant aussi au fil de l'enquête à endosser différents rôles « non prévus » : être à la fois témoin et dépositaire d'une expérience sociale, et apprendre à « tenir » une position double, à la fois engagée et distanciée, position relativement délicate dans ce contexte. Je suis effectivement partie, dans la décision de l'enquête, d'un regard participatif et impliqué, m'obligeant à « travailler » les enjeux inévitables susceptibles d'émerger à ce niveau<sup>11</sup> : dans la confrontation au caractère imprévu de l'événement s'imposant dans sa violence propre, face aux situations diverses rencontrées au fil de cette expérience d'enquête, les enjeux divers aperçus par le prisme des événements, rumeurs, informations se succédant quasi quotidiennement. Je ne pouvais faire l'impasse sur la mise en œuvre des « affects<sup>12</sup> » susceptibles d'interférer avec le travail de distanciation propre à toute activité scientifique.

Dans l'approche d'un tel événement, il existait pas mal d'inconnues. Celles-ci sont liées au contexte lui-même : une crise qui puise son origine dans un événement inattendu, peu problématisé, un événement porteur de conséquences majeures d'un point de vue social ; mais également des acteurs multiformes portés par des dynamiques d'action en transformation, des enjeux exacerbés d'ordre politique et institutionnel, des processus d'aide évolutifs et relativement rapides. Donc, comment interroger ces faits sociologiquement ?

---

10. J. Thoemmes, C. Saint-Martin, R. Kanzari, *La prise en charge des victimes de l'explosion de l'usine chimique AZF : activités, métiers et réseaux de décisions*, rapport d'étude par le GIP, Mission de recherche, droit et justice, université de Toulouse-Le Mirail, janvier 2005.

11. Notamment par la mise en place de procédures particulières « d'objectivation ». Je renvoie pour plus de détail sur ce travail de terrain et la posture adoptée au chapitre : « Les travailleurs sociaux dans la gestion sociale de la catastrophe industrielle d'AZF – Analyse d'une pratique professionnelle », dans G. De Terssac, I. Gaillard (sous la direction de), *La catastrophe d'AZF. L'apport des sciences humaines et sociales*, Paris, Lavoisier, Paris, 2008, p. 77-96.

12. « L'activité scientifique est constituée par les affects du chercheur. Il ne lui sert à rien de prétendre les avoir, en méthode, anesthésiés : ils restent indépassablement actifs. Une telle position ne se confond pas avec une forme quelconque de militantisme aveuglé de convictions et d'affects : elle permet, par contre, d'échapper à la naïve ou malhonnête prétention à la neutralité. ». G. Herreros, *Pour une sociologie de l'intervention*, Toulouse, érès, coll. « Sociologie clinique », 2002, p. 183.

## Le territoire de l'étude

Le secteur du Grand Mirail est situé à l'ouest de la ville, il regroupe une zone englobant trois quartiers toulousains : Bellefontaine, Reynerie et Mirail, ainsi que les quartiers de Bagatelle et Papus. Sont également inclus la cité de La Faourette, située dans le quartier de Fontaine-Lestang, ainsi que les grands ensembles de Lafourquette, jouxtant le quartier de Bellefontaine. Il regroupe au total 52 000 personnes en 1990 réparties dans 19 000 logements. Ce secteur s'étend de part et d'autres de la rocade toulousaine. Eloigné du centre-ville, il est cependant bien desservi par les différents transports en commun. Il se décompose en quartiers comprenant des populations diversifiées<sup>13</sup>. Ces spécificités ouvrent, dans cette étude, sur un questionnement reposant sur la problématique propre aux quartiers dits « défavorisés ». D'un point de vue économique, symbolique et social, ces quartiers sont effectivement marqués par l'existence de poches de précarité, un travail social dense, un maillage associatif conséquent, liés à la mise en place d'une approche territoriale de la lutte contre les exclusions sociales de la part des pouvoirs publics depuis une vingtaine d'années.

En même temps, ce maillage associatif et les réseaux d'action constitués s'instituent surtout à l'intérieur de chaque quartier selon une configuration propre, possédant des spécificités émergentes, liées aux populations vivant sur ces quartiers, à l'histoire des structures associatives, etc. Cet état de fait va jouer dans la gestion de la crise comme ressource spécifique, nous le verrons. Ce sont de véritables systèmes d'action concrets qui influent sur les modes d'action dans la crise. Ainsi, en ce qui concerne l'or-

---

13. « Le renouvellement de la population a affecté les structures sociales des divers quartiers dès la fin des années 1970 et le début des années 1980, et parfois de manière contradictoire. Les quartiers qui connaissent les situations les plus difficiles actuellement, La Farouette, Bagatelle, Reynerie et Bellefontaine, ont perdu très vite entre 1975 et 1982, les familles les plus aisées (de cadres donc). Par la suite, la tendance s'est légèrement améliorée. Le quartier du Mirail constitue un cas atypique puisque la part des familles de cadres est en augmentation régulière. Elle a même pratiquement doublé, pour atteindre 11,2 % des ménages en 1990. Dans ce même secteur, la présence de la catégorie relevant des professions intermédiaires progresse légèrement cependant que les familles d'ouvriers sont, comme dans l'ensemble des autres quartiers, en très nette diminution. [...] Les quartiers du Grand Mirail se caractérisent bien sûr par une forte implantation de populations de nationalité étrangère. Plusieurs nationalités se sont installées dans ce secteur, par vagues successives... » J. Masero, « Le Grand Mirail, une réalité plus "riche" que son image », dans *En marge de la ville, au cœur de la société : ces quartiers dont on parle*, Paris, L'Aube, 1997.

ganisation des cellules de crise, des secteurs d'intervention sont définis administrativement, mais sur le terrain, l'intervention s'organisera véritablement « de personne à personne ». Cette organisation mobilisera donc la ressource du réseau social, associatif, et s'appuiera sur les rapports inter-institutionnels et professionnels préexistants. Les caractéristiques sociales des populations dans les différents quartiers envisagés, à un autre niveau, ont pu aussi jouer sur les contextes d'action, les formes de solidarités développées et les formes prises par la mobilisation.

## Le plan adopté

Dans une première partie, nous suivrons pas à pas la reconstruction chronologique des faits tels qu'ils apparaissent dans les résultats de l'analyse, et tels que racontés par les acteurs sociaux et professionnels.

Ainsi, trois phases peuvent être distinguées, contenues sur une période déterminée qui court du moment de la catastrophe, le 21 septembre 2001, à la fin de la période de l'enquête (janvier 2002). Elles définissent le cadre du processus d'aide : une première phase, celle de l'urgence extrême et de la solidarité de proximité ; une deuxième phase de l'urgence marquée par l'organisation des cellules de crise et par une rationalisation progressive de l'intervention sur les quartiers ; une dernière phase, mal définie, nommée « retour à la normale » (un mois après environ), portée par une installation progressive dans des procédures de traitement rationalisé de la demande.

L'urgence a plusieurs visages, nous le verrons. Cet état de fait est lié aux modalités de construction différenciées de l'action sur le terrain par les différents acteurs. Le sens vécu des temps de l'urgence sera donc restitué à partir de leur propre point de vue. Mais, nous le verrons également, la temporalité de l'urgence est portée par la formalisation progressive de la prise en charge, définie par la rationalisation techno-bureaucratique des institutions qui est un cadre fort de l'action.

Dans une deuxième partie, un regard plus précis sera porté sur les formes et les modalités de l'engagement des différents acteurs, à propos du « travail d'organisation <sup>14</sup> » effectué. On mettra ainsi en évidence une

---

14. Dans le sens défini par G. De Terssac dans son ouvrage : *Le travail, une aventure collective. Recueil de textes*, Toulouse, Octarès, 2002, et développé en deuxième partie de notre ouvrage.

richesse des pratiques, du point de vue des modes d'action mobilisés, des formes de coopération mises en œuvre, notamment dans l'utilisation efficace de réseaux associatifs, militants et professionnels. Les savoir-faire et les compétences professionnelles, une capacité acquise de régulation deviennent des outils précieux dans ce contexte d'action profondément transformé et bouleversé.

La mise en perspective comparative des formes d'engagement entre les différents acteurs permettra à aussi de situer les enjeux qui ont entouré la définition de la place des travailleurs sociaux dans le traitement institutionnel de la crise, et qui ont généré une certaine déstabilisation professionnelle. L'examen approfondi des conditions effectives de l'action des travailleurs sociaux viendra compléter cette analyse, en nous éclairant sur la nature des contraintes rencontrées en institution dans le cours de l'action, contraintes tendant à définir ici les éléments de production de ce malaise.

Enfin, dans une large conclusion, je développerai quelques enseignements forts de cette étude. M'appuyant sur ses principaux résultats et sur des études sociologiques plus récentes portant sur les questions du travail social, menées par différents chercheurs, il s'agit d'ouvrir à une réflexion sur la manière dont aujourd'hui, l'organisation institutionnelle de l'action sociale « travaille » les pratiques des travailleurs sociaux, contribuant à déstabiliser les positions, à mettre en question certains éléments clés structurant l'activité quotidienne et la dynamique de mise en œuvre des pratiques.



I

# CHRONOLOGIE DE L'URGENCE : LES RECITS DE LA MOBILISATION

