

Le travail avec les réseaux primaires

PRÉFACE

Je voudrais commencer mon intervention par quelques considérations de caractère général. Les sociétés modernes, et en particulier les sociétés occidentales, c'est bien connu, se caractérisent par le développement des organisations qui investissent, contrôlent, gèrent l'ensemble des registres de la vie sociale.

Aujourd'hui, les rapports sociaux sont essentiellement des rapports négociés par diverses institutions ou organisations et l'identité sociale tend donc à se construire par rapport à ces institutions. Cette identité est définie par les rôles assignés en vertu d'un lien institutionnel : scolaire, étudiant, ouvrier, enseignant, facteur, cheminot... Chacun tend donc à s'identifier et à se définir par rapport à ces rôles institutionnels, bien plus que par rapport aux liens de sang, de patrie ou de culture. Par conséquent, l'identité sociale est au fur et à mesure, caractérisée par un processus d'individualisation et d'anomie.

Nous voudrions mettre en relation cette simple constatation, cette donnée partagée par de nombreux spécialistes, avec une autre considération, que l'on retrouve dans l'ouvrage de Yves Barel *"la société vide"*⁽¹⁾.

Nous observons qu'aujourd'hui les sociétés locales tendent à disparaître; il existe une rupture du dialogue entre la population et les institutions qui la représentent, entre la périphérie et le centre... "*Quand l'établissement social cherche sa population, il ne la trouve pas... La société devient comme étrangère à elle-même, en décalage par rapport à ses propres codes, vivant l'équivalent social du dédoublement de la personnalité*".

**Lia
Sanicola**

**Professeur en
Travail Social -
Université de
Parme**

(1) Barel Y., *La société vide*, Seuil Paris, 1984, mentionné dans De Gaulejac V., Bonetti M., Fraisse J., *L'ingénierie sociale*, Syros, Paris, 1989, p.31.

Tel est le motif pour lequel les institutions tendent à combler ce vide social à l'aide d'une multitude de supports, tissant des liens institutionnels là où le lien social a tendance à s'effiloche. Dans le même temps, les institutions sont comme impuissantes puisque leur capacité à atteindre les populations est limitée et fragmentée. Ces dernières rejoignent des groupes nominaux dont l'existence est basée sur leur fonctionnement, mais les groupes sociaux concrets leur échappent.

La centralisation des processus institutionnels développe un double mouvement quasi-paradoxal :

- il existe un mouvement qui produit une institutionnalisation progressive des rapports sociaux, puisque les individus et les groupes ne réussissent pas à se développer ni dans le temps ni dans l'espace définis par les institutions qui régissent la vie sociale.
- toutefois, il existe un autre mouvement qui produit une socialisation des institutions, quand les individus isolés ou regroupés en collectif sont amenés à constituer des organisations pour qu'ils puissent travailler selon le registre dominant et être reconnus⁽²⁾.

Le processus général de socialisation est ainsi géré par un ensemble d'organisations qui structurent les groupes sociaux en fonction des différentes appartenances institutionnelles.

Les organisations tendent à mettre en pratique des dispositifs de régulation sociale là où les familles, les communautés locales où les classes sociales ne jouent plus ce rôle. A l'origine, celles-ci sont produites par la société, selon le double mouvement dont nous avons parlé il y a quelques instants, mais en même temps, elles ont tendance à s'imposer comme producteurs des différents rapports sociaux.

La conséquence de ce processus de "*substitution*" d'une fonction au départ propre à la société civile, accompagné d'un processus de nature institutionnelle, entraîne les institutions et les organisations à se considérer comme titulaires et garants de la vie sociale, en insistant fortement sur le droit de citoyenneté qui, finalement, se trouve sous les yeux de tous : l'objectivation, l'inversion des termes de la demande et de l'offre, la normalisation institutionnelle de l'espace et des activités sociales, la fragmentation et l'individualisation, les effets d'appropriation et d'exclusion etc..⁽³⁾.

(2) De Gaulejac V., p.31.

(3) De Gaulejac V., p.32-35.

C'est pourquoi le phénomène de l'exclusion se cache dans les interstices de ce double mouvement. Il existe un niveau pour lequel le lien social naturel s'affaiblit au point que chaque individu perd son appartenance communautaire sans acquérir l'appartenance sociale due aux processus institutionnels auxquels il n'arrive pas à accéder, comme par exemple le travail.

Cette préface va permettre de mieux situer mon intervention, centrée sur les réseaux sociaux, à l'intérieur d'une préoccupation et, si l'on veut, d'un jugement critique face à des conflits de processus de socialisation qui, au nom de la prise en charge des besoins urgents et des pauvres et marginaux, greffent des processus d'expropriation des fonctions originaires de la communauté, avant tout, entre tous ceux qui partagent les besoins.

**"Comment soutenir
le développement
social sans produire
une normalisation ?"**

Le défi lancé aujourd'hui à celui qui travaille pour l'action sociale nous amène à cette question : comment soutenir un processus social qui n'ait pas d'effets inverses ? Un processus qui soutient le développement social, sans produire une normalisation de l'espace et des activités sociales, ou encore sans déterminer l'expropriation, forme plus subtile d'exclusion qui se manifeste à travers la suppression de la prise en charge du besoin de faire parti de la communauté ?

En fait, on retient que la possibilité d'agir au niveau de l'exclusion sociale reste au cœur du rapport entre les réseaux sociaux et les institutions, entre cet ensemble de relations primaires, que l'on appelle réseaux sociaux primaires et les organisations. Notre contribution suppose la possibilité d'intervenir à l'origine du phénomène de l'exclusion sociale, donc au niveau du lien social qui crée un lien permanent entre l'individu, la communauté et les organisations sociales.

LES RÉSEAUX SOCIAUX PRIMAIRES

Les réseaux sociaux primaires n'indiquent pas les liens dits "forts", institués en vertu des rôles sociaux, mais contrôlent l'ensemble des liens qui, étant institutionnellement "faibles", sont significatifs, car ils constituent la sphère de la réciprocité⁽⁴⁾.

(4) Pour une approche théorique sur les réseaux sociaux primaires voir, P. Di Nicola, *L'uomo non è un'isola*, Angeli, Milano, 1986.

La culture du "Welfare State" a mis en évidence durant les dernières décennies, la valeur des réseaux et des organisations qui se basent sur les échanges juridiques et monétaires. A ceux-ci on attribue le contrôle de la structure sociale, au détriment des divers échanges existants.

La sous-estimation de la signification non seulement structurelle, mais aussi culturelle, des échanges de réciprocité, a ainsi entraîné un énorme affaiblissement, non pas de la communauté telle qu'un lien de patrie, de sang et de passé, mais des communautés telles que des groupes de définition de l'appartenance sociale d'un individu au propre tissu social.

Mais que sont les réseaux sociaux primaires ?

Ils font partis des unités relationnelles, qui réunissent les liens de parenté, de voisinage, d'amitié et de travail en une entité collective. On parle donc d'agrégations naturelles et informelles, qui se constituent et se condensent dans le temps et l'espace. A la différence des réseaux de marché qui sont régis par l'argent comme "médiateur", et des réseaux des services public régis juridiquement, les réseaux primaires réalisent des échanges basés sur le principe de la réciprocité et ayant pour "médiateur" le don.

Les réseaux primaires sont donc habités, comme le dit Godbout, par l'esprit du don qui met en place une chaîne - Donner - Recevoir - Échanger - selon une dynamique incessante, où l'on joue non seulement la culture collective mais aussi la liberté de chaque individu⁽⁵⁾.

Il existe un lien étroit entre la vie de chacun et les réseaux auxquels on appartient. En fait, chaque personne est à même de faire face à ses propres besoins, dans la mesure où il peut demander de l'aide à un groupe précis constitué de liens qui d'un côté créent la dépendance et d'un autre côté offrent un système d'obligations.

Chacun est amené dans le temps à développer une stratégie relationnelle qui lui permet de pouvoir compter sur un ensemble de personnes ou de points nodaux aptes à répondre face à un besoin. Les réseaux se constituent donc en vertu d'une stratégie relationnelle que chacun développe au cours de sa propre vie, de sorte que les uns peuvent se retrouver en condition totalement inverse aux autres, ou encore à égales conditions de départ.

"Les réseaux sociaux primaires sont des agrégations naturelles et informelles"

(5) Godbout J., *Lo spirito del dono*, Boringhieri-Bollati, Torino, 1993.

La plupart d'entre nous peuvent s'acquitter de la plus grande partie de ses propres exigences matérielles, affectives, informatives, culturelles en puisant dans son propre réseau de relations. Toutefois, il existe de nombreuses personnes forcées de recourir au service social pour les besoins élémentaires, comme celle de payer une facture d'électricité, de chercher un logement ou un travail ou encore de garder un enfant.

De plus, il existe des personnes qui n'ont pas accès au service social, n'étant pas en mesure d'exercer leur droit de citoyenneté : un passé difficile, un ensemble de transgressions, un laisser-aller radical de soi, l'abandon des siens, les amenant à vivre parmi les marginaux de la société, produisant ce phénomène toujours plus inquiétant que l'on appelle l'exclusion.

Nous pouvons donc parler d'exclusion par les siens quant au "*moi, en action*", d'exclusion par les liens primaires d'appartenance qui constituent le "*moi, avec les autres*", et pour finir l'exclusion par les processus d'accès aux institutions quant au "*moi, comme citoyen*".

Qu'est- ce qui fait la différence ?

La réponse à cette question nous amène directement à nos réseaux, à cette trame de rapports, non pas liée au passé du village, mais à l'histoire personnelle et sociale, toujours plus caractérisée par les affinités personnelles, les mobilités professionnelles, la distance entre les lieux de vie et de travail etc...

Pourtant il existe des personnes qui n'ont pas les mêmes conditions et qui appartiennent à des réseaux qui ne leur correspondent pas pour des motifs différents :

- parce qu'ils n'ont que peu de moyens, ils sont présents pour les gens mais peu disponibles ; les liens se sont affaiblis, les échanges sont rares et atrophiés. Le sentiment d'appartenance est en désuétude, les membres en difficulté ne sont pas reconnus et tous estiment que l'État doit penser à eux et faire plus ;
- parce que ces réseaux sont restreints, ils sont composés d'un nombre insuffisant de personnes ; ils ne possèdent pas les ressources adéquates aux besoins ; ils vivent tous la même condition, pauvres entre pauvres, exclus entre exclus ;
- parce qu'ils sont hantés par un excès de conflits et de contradictions, ils ne réussissent pas à trouver une certaine stabilité, ils finissent donc par créer un mal-être, l'isolement, la marginalisation et la transgression ;

- parce qu'ils ont des valeurs trop différentes du tissu social plus vaste et des autres réseaux avec lesquels ils sont en contact, comme les nomades ou les extra-communautaires.

C'est à ce niveau que se détermine l'espace et le sens de l'intervention des réseaux⁽⁶⁾

LES PRATIQUES DES RÉSEAUX

Il est bien connu qu'il existe de nombreuses pratiques faisant référence au concept de réseau, qui se centralisent sur les réseaux sociaux, supposant un changement social. En effet, malgré la même référence épistémologique, on utilise des pratiques différentes les unes des autres. Tentant une classification des orientations méthodologiques du travail des réseaux présents en Italie, nous pouvons caractériser quelques modèles qui font référence à quatre orientations différentes.

1. Le travail de réseau à but thérapeutique, qui s'inscrit parmi les pratiques à dimension collective et qui considère le réseau comme une réalité "*traitante*" et "*curative*". Au sens clinique du terme on parlera encore de : "*thérapie du réseau*", de "*thérapie de soutien*", de "*réseau traitant*".
2. Le travail de réseau qui, identifiant les réseaux comme unité d'offres ou de ressources, privilégie l'organisation en "*réseau*" des ressources institutionnelles (services) d'une part et d'autre part celle relatives aux ressources naturelles (rapports, agrégation...) : en Italie le "*travail en territoire*" ou "*travail de secteur*".
3. Le travail de réseau qui puise dans les ressources communautaires, valorisant particulièrement la troisième dimension qui, dans la réalité italienne, est riche et culturellement significative : le "*social networking*" et le "*community care*".
4. Le travail de réseau qui implique un changement dans le rapport entre réseaux primaires et secondaires, valorisant les réseaux naturels du sujet qui font partie de l'histoire ou qui peuvent le devenir. On parle de "*l'intervention du réseau*", d'après Claude Brodeur et Richard Rousseau, expérimenté et remodelé en Italie par l'équipe de recherche pour le travail de réseau qui travaille également dans le cadre du Diplôme Universitaire du Service Social à l'Université de Parme.

(6) Pour un approfondissement cfr. L. Sanicola (sous la direction), *L'intervention de réseaux*, Bayard, Paris, 1995.

Il existe d'autres pratiques, comme par exemple "*les réseaux d'échanges et de savoirs*", ou le "*Développement Social Local*", qui ne sont pas pratiqués en Italie en l'absence de mandat institutionnel.

Il est possible d'analyser un à un les modèles susnommés et de les comparer sur la base de cinq critères qui nous permettent aujourd'hui de caractériser les particularités de chaque modèle par similitude et différence :

1. le cadre théorique,
2. la dynamique de l'action,
3. les stratégies de réseaux,
4. le rôle de l'intervenant,
5. En outre, on distingue deux types de pratiques : les premières, centrées sur les réseaux qui existent naturellement ; les secondes centrées sur les réseaux organisés, donc "*construits*" selon un schéma qui n'est pas dicté par l'histoire des sujets mais par les intervenants.

Sur cette question du travail en réseau nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage rédigé par mes soins qui à mon sens peut être utile pour s'orienter aussi bien en Littérature que dans les pratiques d'intervention en réseau⁽⁷⁾.

La pratique de réseau qui privilégie l'intervention au niveau des réseaux primaires, présente quelques particularités qui a expliqué notre investissement dans ce domaine et que nous présenterons par la suite.

L'INTERVENTION DU RÉSEAU : UNE PRATIQUE INNOVANTE

Maintenant nous voudrions définir synthétiquement les caractéristiques de cette pratique appelée intervention de réseau.

Reprenant en partie la définition donnée par Christiane Besson⁽⁸⁾, l'intervention de réseau est cette forme de travail qui permet de faire ren-

(7) L. Sanicola, *ibidem*, Cap. II.

(8) Besson C. *Dalle definizioni all'operatività*, in L. Sanicola (a cura di), *L'intervento di rete*, Liguori, Napoli, 1994, pag.254.

contrer, dans un même lieu et en même temps, un individu qui a exprimé une demande (ou pour lequel une demande a été faite), ses proches, ses amis, ses voisins, et ce dans un environnement qui leur est propre. Cela peut concerner également d'autres sujets significatifs du réseau de relations de l'individu en question (collègue de travail, de loisirs...) qui sont consentants et disponibles. Ces rencontres sont mises en œuvre afin de définir et d'affronter les problèmes urgents et les conflits qui nécessitent parfois une prise en charge.

On peut caractériser cette intervention en réseau par cinq éléments :

1. le point de départ qui est l'existence d'une demande individuelle ou collective, l'urgence d'un problème
2. l'action portante : faire rencontrer, réunir
3. les sujets : celui qui amène la demande, ses proches et l'intervenant
4. les conditions : le consensus et la disponibilité des sujets
5. le cadre : milieu de vie, l'espace et le temps.

Comme on peut le noter, on ne parle pas d'abord d'organiser les services, mais de favoriser la possibilité que les personnes, en rapport significatif les unes avec les autres, se rencontrent en fonction de la nécessité de prendre en charge un besoin, pour lequel une demande a été exprimée ou pour lequel on présente une situation problématique urgente.

La philosophie de l'action

La philosophie que nous allons présenter n'appartient pas à toutes les formes de travail social que l'on appelle travail de réseau. La majeure partie de ces formes sont centrées sur la solution des problèmes⁽⁹⁾. Plus rarement, on met en œuvre, à travers l'intervention de réseau, un projet d'action sociale qui développe une stratégie face au changement de la qualité des rapports sociaux, partant de la contingence d'une demande. Cela veut donc dire le changement de la consistance et de l'épaisseur du lien social, jusqu'à déterminer une dynamique sociale différente. L'intervention de réseau suppose en effet un projet d'action sociale dans lequel l'esprit de la solidarité prédomine, ou du moins, peut conditionner les parcours juridiques et du marché, sans être annulé ou compromis par un appareil institutionnel qui en déformerait la substance.

⁽⁹⁾ Sanicola L., *L'intervento di rete nella prospettiva del servizio sociale*, in L. Sanicola (a cura di), pag.15-50.

On ne parle pas d'une simple technique, mais d'une stratégie d'action qui dépasse la logique de l'intervention gouvernementale, où s'activent les services et les prestations basées sur l'exigence.

Cette stratégie dépasse aussi la logique du marché qui offre des services et des prestations, en dehors d'un paiement des coûts correspondants. Celle-ci investit avant tout dans le rôle de l'intervenant de réseau qui n'est jamais considéré comme quelqu'un qui doit agir "à la place de", comme "thérapeute" ou comme "militant", mais au contraire comme compétent à soutenir une réflexion sur les problèmes collectifs et à encourager un mouvement de transformation dans le réseau. Le point de départ est constitué par une vision des personnes considérées comme sujets en relation réciproque à l'intérieur d'un même réseau.

On suppose en fait que :

- chaque personne est responsable de sa propre vie par rapport à celle des autres,
- le besoin humain, dans sa genèse naturelle, produit dans le réseau l'affiliation et le partage,
- les membres du réseau sont compétents pour définir les besoins personnels et pour produire des réponses adéquates aux difficultés naissantes. Quand celles-ci ne sont pas prises en charge, elles sont le signe de rapports contradictoires à l'intérieur d'un même réseau,
- à travers un changement des rapports à l'intérieur du réseau, il est possible d'améliorer le niveau de bien-être de chaque membre,
- l'agent fondamental du changement n'est pas l'intervenant mais plutôt la communauté de vie, que nous appelons réseau. Celui-là même se considère compétent dans la traduction des besoins pour élaborer un projet, le partager et si possible, le résoudre,
- l'action, tout en étant mobilisatrice face à un problème ne vise pas à le résoudre. Le sens de l'action c'est de partager les besoins et de changer les rapports entre les personnes concernées qui, face à ce problème se sont trouvées à un moment donné dépendantes d'une institution bureaucratique,
- l'action va plus loin et suppose la possibilité d'un changement des rapports sociaux à l'intérieur de la société industrielle, dans laquelle il est possible de réaliser une autonomie de la communauté dans les conflits de niveau institutionnel,
- l'intervenant doit travailler pour soutenir une réflexion dans le réseau et faire ressortir le désir de changer en partie le réseau, encourageant un mouvement de transformation de l'individualisation au collectif.

LE MODÈLE D'ACTION

Mais quels sont les mouvements possibles que l'intervenant doit faciliter ou soutenir, pour un changement dans le réseau ?

Brodeur et Rousseau ont observé que dans la réalité sociale, comme dans les organisations de services, on peut trouver 2 mouvements⁽¹⁰⁾. Ceux-ci se développent sur 2 axes :

- le premier axe concerne le mouvement qui va de l'individu au collectif,
- le second axe concerne le mouvement qui va de la dépendance à l'autonomie.

Ces deux mouvements existent d'une part dans les réseaux primaires et d'autre part dans les réseaux secondaires, ils sont dialectiques et peuvent prévaloir l'un sur l'autre.

Dans les réseaux primaires

Si on considère les réseaux primaires, les difficultés des personnes se manifestent toujours à l'intérieur d'un groupe de relations qui configure de façon naturelle une prise en charge collective.

Quand cela arrive, les réseaux résorbent les difficultés urgentes, grâce au partage du besoin, donc grâce à un mouvement interne au réseau qui va de l'individuel au collectif.

En fait, le besoin humain, de par sa nature, interpelle et génère, une réponse, un mouvement de la part des autres. Ce mouvement entraîne individuellement et/ou collectivement les membres du réseau primaire, c'est à dire les proches, les amis, les voisins et les collègues de travail, comme peut entraîner aussi les aidants naturels, par dessus tous ceux liés à la sphère de la proximité⁽¹¹⁾.

Cela ne veut pas nécessairement dire que le besoin en lui-même disparaît, mais simplement qu'il est pris en charge. Cette charge redistribuée et le besoin "porté" aussi quand aucun résultat ne vient.

(10) Brodeur C. Rousseau R. (*a cura di*), *L'intervention de réseaux, une pratique nouvelle*, Ed. France-Amérique, Montréal, 1984.

(11) Guay J. *L'intervenant professionnel face à l'aide naturelle*, G. Morin, Chicoutimi, 1984.

Ce même mouvement produit simultanément un déplacement de l'axe de la dépendance vers l'autonomie : les réseaux libèrent les propres membres de la dépendance, du besoin, les dirigeant vers l'autonomie. Dans le même temps, quand ceci arrive, il n'y a pas d'exigence pour entrer dans le circuit de la demande et de l'offre de services, puisque la situation critique est alors gérée de façon "autonome" par rapport aux réponses institutionnelles.

En fait les personnes peuvent se tourner l'une vers l'autre quand elles sont en difficulté, elles tendent ainsi de façon analogue à rechercher, non seulement l'autosuffisance, mais aussi une autonomie personnelle, c'est à dire une capacité à prendre en charge ses propres besoins aidé des proches, valorisant les contingences critiques pour renforcer les liens⁽¹²⁾. Quand il reste la nécessité de se tourner vers les services institutionnels, on a alors recours, de façon claire, aux différentes offres parmi lesquelles il convient de choisir celle qui convient le mieux pour soi.

C'est de cette façon que la majeure partie d'entre nous affronte ses propres difficultés, se tournant vers les réseaux primaires et accédant de façon ciblée et sélective aux réseaux secondaires donc aux organisations de services selon les nécessités urgentes.

Quand, les réseaux primaires ne réalisent pas la prise en charge des propres membres en difficulté, selon la dynamique naturelle décrite ci-dessus, on vérifie dans ce cas un processus plus ou moins lent qui pousse l'individu vers les offres des services organisés auxquels on confie non seulement le besoin lui-même, mais aussi la possibilité de choisir.

Ce mouvement de réseau vers les services se soumet à la loi de la demande et de l'offre des services. Par conséquent, la demande portée au service se transforme rapidement en une demande individuelle aussi bien que quand une situation de besoin peut donner naissance à une demande collective, par exemple quand la demande est présentée par plusieurs personnes et quand le besoin implique la famille, les proches et le voisinage.

Ceci parce que l'offre du service est généralement standardisée sur l'intervention individuelle. En présence aussi d'une demande collective, les services proposent des prestations individuelles puisque le dispositif de l'organisation dans la majeure partie des cas ne prévoit pas de prise en charge des demandes collectives et les intervenants privilégient les instruments cliniques.

(12) Godbout J., *Lo spirito del dono*, op. cit.

Comme c'est bien connu, cette modalité de l'offre des services non seulement cristallise la demande de façon individuelle, mais la conditionne à la dépendance puisque l'utilisateur acceptera donc le service proposé produisant ainsi une adaptation graduelle au service. De cette façon, l'utilisateur perd sa capacité d'initiative face au défi du besoin jusqu'à devenir un usager désigné.

**"L'utilisateur perd
sa capacité
d'initiative face
au défi du besoin"**

A travers ces brèves analyses, nous avons pu constater de quelle façon le mouvement vers l'individualisation et vers la dépendance qui se manifeste à l'intérieur des réseaux primaires, est alors justifié et renforcé par un mouvement analogue existant dans les réseaux secondaires. Ces derniers, à travers une offre, par rapport à la logique de manifestation du besoin, confirment ce mouvement déjà existant dans les réseaux primaires qui produit l'isolement et la dépendance.

Dans les réseaux secondaires

Pour les organisations de services, comme cela arrive dans les réseaux primaires, il n'existe pas seulement des mouvements vers l'individualisation et vers la dépendance. Il existe des expériences et des signes significatifs de mouvement vers le collectif : le développement de l'aide mutuelle et des actions collectives, les projets intégrés et autres formes d'intervention qui favorisent l'émergence du collectif.

En outre, il existe des mouvements qui, à partir des politiques sociales jusqu'aux demandes professionnelles de nombreux intervenants, postulent et souhaitent une plus grande autonomie des usagers.

Enfin, il faut considérer que la dépense publique est devenue exorbitante, l'intervention individuelle devient toujours plus sophistiquée ayant pour conséquence la multiplication des coûts. Aujourd'hui, il existe de multiples demandes à l'intérieur des services qui poussent vers une réduction de la dépendance des usagers par les services organisés.

Dans l'intervention de réseau, l'intervenant se trouve au centre de ce double mouvement dialectique qui se manifeste aussi bien dans les réseaux primaires que dans les réseaux secondaires.

Travaillant à l'intérieur des réseaux secondaires, il peut explorer et observer les mouvements existants et, se positionnant au centre de ceux-ci, il peut favoriser et soutenir les processus de réseaux orientés vers le collectif et l'autonomie. Il peut, en particulier, soutenir toutes les initiatives qui, dans le réseau secondaire, favorisent une prise en

charge collective non seulement de la part des services publics, mais également de la part des autres agences, de façon particulière toutes celles du 3^{ème} secteur ou 3^{ème} dimension ou encore du 3^{ème} système.

Tout ceci (aide mutuelle, associations bénévoles, coopératives, œuvres non-profit) se caractérise par une capacité à conjuguer le droit (partie publique gouvernementale) et l'argent (partie du marché), avec la solidarité, introduisant dans les échanges une qualité plus basée sur la réciprocité et le "don" que sur le système gouvernemental ou marchand.

Le travail de l'intervenant qui favorise la collaboration et la prise en charge collective, favorise l'autonomie des réseaux puisqu'il les prépare à entrer en contact avec une pluralité de centres de décisions et d'offres, il les aide en cas de conflits et à choisir, il réduit la dépendance institutionnelle éventuellement en faveur de l'interdépendance, comme un premier pas vers l'autonomie.

**"Le travail de
l'intervenant favorise
l'autonomie
des réseaux"**

Dans le même temps, l'intervenant se met au centre des réseaux primaires et instaure un rapport de confiance avec les personnes dans la mesure où il est accueilli et reconnu comme un agent de solidarité. Il approuve un ensemble d'actions qui vont du regard à l'écoute des réseaux, de la facilité des processus d'identification et d'appartenance, jusqu'à la prise en charge collective et à la formulation d'un projet de réseau partagé et fondamentalement autonome par rapport aux réseaux secondaires.

tagé et fondamentalement autonome par rapport aux réseaux secondaires.

BRODEUR a décrit le processus de réseau en phases, qui ont été également observées dans notre travail de recherche en ITALIE⁽¹³⁾.

(13) L'équipe canadienne a détaillé le processus de réseau, synthétisé dans une table des phases.. Cfr. Bélanger M. e Rousseau R., *Les phases de l'intervention en réseaux*, in Brodeur C. et Rousseaux R. (sous la direction), *L'intervention de réseaux*, Ed. France-Amérique, Montréal, 1984, p.87.

LES EFFETS DE L'INTERVENTION

Comme on peut le voir d'après les explications ci-dessus, l'intervention des réseaux, produisant deux mouvements synergiques, réalisant dans les situations prises en charge un changement qui peut être ainsi repris :

- la sortie des personnes seules de la solitude, ou de l'isolement, si ce n'est de l'abandon ;
- le rapprochement d'une dynamique de partage entre les personnes, à travers une redistribution des charges ;
- la production de sens dans les relations, à travers la réactivation des dynamiques qui sont non seulement des dynamiques de réciprocité (donner-recevoir) mais également des dynamiques de dons (donner - recevoir - échanger) ;
- la circularité entre les réseaux primaires et les réseaux secondaires est non seulement basée sur une demande hétéronome (induite) de services, mais également sur une demande autonome formulée en relation avec les nécessités existantes et non pas avec les possibilités de réponses. En d'autres mots, il s'agit non seulement de services pensés et structurés dans un ailleurs par rapport au besoin, mais également de services modelés par rapport aux exigences réelles des personnes. Ce changement a été observé dans de nombreux réseaux pris en charge dans une recherche - action conduite par des groupes de l'Université de PARME⁽¹⁴⁾.

**"Les services sont
modelés par
rapport aux
exigences réelles
des personnes"**

L'intervention des réseaux a donc un double objectif qui consiste d'une part en la reconstruction ou en la consolidation des réseaux existants, ou encore en l'activation des nouveaux réseaux, là où ceux présentés ne sont pas activés ; elle permet, d'un autre côté, d'exprimer la capacité des réseaux dans la prise en charge d'eux-mêmes et les rapports contradictoires à l'intérieur de ces derniers.

(14) Sanicola L. e Piscitelli D., *Mobilizzare le reti nel loro ambiente di vita*, in Sanicola L. (a cura di), *Reti sociali e intervento professionale*, Liguori, Napoli, 1996.

On parle d'une modalité de travail qui, partant de la valorisation du réseau primaire, finalise l'opérationnalité à l'augmentation de la capacité des réseaux à assumer la responsabilité dans les conflits de leurs membres, à partir des relations primaires, qui comprennent la famille, le voisinage, les amis, les collègues de travail.

LE PROCESSUS DE RÉSEAU

Ce modèle d'action ne suppose pas une déresponsabilisation du service public qui impliquerait une surcharge fonctionnelle des réseaux ; ainsi, là où les réseaux sont responsables et actifs, ils mûrissent une conscience de droits et une capacité à faire au service des demandes plus spécifiques.

Le procédé mis en œuvre implique plusieurs étapes qui, généralement, comprennent :

- **l'exploration** : la présentation (l'introduction, le milieu) de l'intervenant dans l'environnement du réseau : à travers le regard et l'écoute du réseau, sa culture, ses valeurs, son langage, les dynamiques qui le caractérisent et qui l'ont amené à (se) déterminer les difficultés présentes⁽¹⁵⁾.
- **la mobilisation du réseau** : proposition de mettre les difficultés en commun, avec les personnes que les usagers connaissent et qui, petit à petit, se sentent prêts à être interpellés : généralement, on crée une nouvelle façon d'aborder le problème et une nouvelle façon de l'affronter et de le résoudre !⁽¹⁶⁾
- **la prise de conscience d'être en réseau** et, par conséquent, la prise en charge du problème à travers l'élaboration d'un projet partagé, l'extension du réseau par rapport à la façon dont il se présentait au départ, l'autonomie progressive du réseau primaire en réseau secondaire.

Ces trois phases indiquent un parcours typique qui se produit dans la plupart des cas, avec quelques variations liées à la situation.⁽¹⁷⁾

(15) Sanicola L., *L'esplorazione delle reti primarie*, in Sanicola L. (a cura di), *Reti sociali e intervento professionale*, op. cit.

(16) Sanicola L. e Piscitelli D., *Mobilizzare le reti primarie nel loro ambiente di vita*, in L. Sanicola (a cura di), *Reti sociali e intervento professionale*, op. cit.

(17) Bélanger M., Rousseau R., *Les phases de l'intervention de réseaux*, op. cit., pag.87.

Les Instruments pour l'Intervention

Pour développer son travail, l'intervenant de réseau dispose de nombreux instruments qui peuvent regrouper des instruments pour l'exploration, des instruments pour la mobilisation et pour l'évaluation.

Parmi les outils pour l'exploration, nous rappelons :

- a) la grille pour l'exploration qui permet de connaître les réseaux au niveau de leur structure, leurs fonctions et leurs relations ;
- b) la carte des réseaux qui permet de représenter graphiquement et de communiquer de façon synthétique aussi bien les intervenants que les usagers (nous verrons les situations présentées dans les ateliers de ce colloque) ;
- c) la grille d'analyse du support social qui permet d'approfondir la qualité du support existant dans les réseaux, au niveau matériel, informatif et affectif ;
- d) la grille d'analyse de prise en charge qui permet d'étudier la distribution de la charge de l'utilisateur dans les réseaux primaires et secondaires.

Par les instruments pour la mobilisation, nous rappelons :

- a) la table des phases qui permet de contrôler (diriger) l'intervention de ses passages plus importants
- b) la grille des mouvements qui permet de mettre en évidence les mouvements du réseau de l'individu au collectif et de la dépendance à l'autonomie.

Parmi les instruments pour l'évaluation, nous voulons mettre en évidence comme tous les instruments d'exploration répétés dans le temps, comme pour la grille des analyses du mouvement, ils constituent des instruments de valorisation des changements des réseaux créés grâce à l'intervention de l'intervenant.

Par conséquent, une séquence de cartes de réseau, tout comme une séquence des grilles d'analyse de la distribution des charges, ou encore une séquence des grilles d'analyse du mouvement dans les réseaux, répétés tous les six mois, permettent de documenter le travail de l'intervenant de réseau plus que n'importe quel autre type de rapport de l'évaluation.

CONCLUSION : Respecter l'Écologie humaine

Je voudrais conclure avec une dernière considération. Cette fin de siècle a été fortement caractérisée au niveau mondial par une attention de type écologique : tout le monde sait que notre planète - et également le milieu dans lequel nous vivons : l'habitat - a été bouleversée par les interventions de l'homme qui en a altéré l'équilibre et l'harmonie.

L'action humaine, comme quand elle est conduite à de bonnes fins, comme le fait d'accroître les ressources et les biens, peut créer des maux, entaillant le concept lui-même, l'essence même des ressources.

Dans l'action sociale nous pouvons également créer - à de bonnes fins - des maux, des perturbations, nous pouvons contribuer à la rupture de cet équilibre propre au milieu humain. Donc il peut arriver que nous fassions l'ingénierie sociale transformant le travail de réseau dans une opération reconductible en une sorte de "lego" ou de "meccano", dans lequel non seulement la créativité mais aussi la fantaisie qui peuvent se libérer à volonté.

Le travail des réseaux requiert de l'imagination, plus que de la fantaisie, puisque cette dernière pourrait nous amener à fantasmer une réalité humaine qui "par nature" n'existe pas, une réalité humaine artificielle modelée selon notre idée des rapports humains et sociaux. Ceux-ci se stabilisent en vertu d'une rencontre, c'est-à-dire d'un rapport indélébile dans la mémoire historique du sujet. Ils impliquent un accueil, comme l'expérience de reconnaissance et d'acceptation de la diversité de l'autre ; ils se stabilisent dans le partage, comme la capacité de stabiliser les échanges qui sont en fonction de la construction et de la consolidation d'un lien ; ils créent une histoire, c'est-à-dire une continuité et un sens.⁽¹⁸⁾

(18) L. Sanicola, *Il bambino nella rete*, Jaca Book, Milano 1990.

Les relations qui n'entrent pas dans cette logique peuvent se constituer autour d'un besoin ou d'un intérêt, dans ce cas, elles créent un sens quand la motivation à l'échange s'enracine à l'origine de la liberté des personnes. Dans le cas contraire elles sont éphémères et destinées à se dissoudre. Elles peuvent se stabiliser autour d'un projet, dans un tel cas, elles risquent d'être instrumentales et perturbantes si le sujet-demandeur du projet est "*autre*" par rapport à la réalité des rapports auquel le projet est destiné.

Les relations humaines ne se produisent pas et ne se fabriquent pas, elles existent, elles réclament à être reconnues, elles peuvent être encouragées ou facilitées, elles doivent être respectées et soutenues.

A l'intérieur de cette logique, je souhaite qu'il reste un sens à toutes ces journées de travail.