



HAL
open science

Correspondants de nuit

Thomas Kirszbaum

► **To cite this version:**

Thomas Kirszbaum. Correspondants de nuit. Revue Esprit, 1998, A quoi sert le travail social?, Mars/avril. hal-04180682

HAL Id: hal-04180682

<https://hal.science/hal-04180682>

Submitted on 13 Aug 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Correspondants de nuit

Les expériences de "correspondants de nuit" développées dans certains quartiers d'habitat social sont emblématiques de nouvelles pratiques dans les lieux où se fait sentir le vide de l'action sociale classique. La fonction de correspondant de nuit couvre un large spectre d'interventions : réparations d'urgence sur le bâti ou ses fonctions, alertes et signalements auprès des services techniques, sanitaires, sociaux et policiers, rondes dans les espaces publics ou semi-publics (voirie, parties communes d'immeubles, parkings...), facilitation de l'accès nocturne du quartier aux acteurs extérieurs (pompiers, médecins, taxis...), médiation à l'occasion de conflits familiaux, de querelles de voisinage ou de rixes entre jeunes, secours aux personnes en détresse morale ou en danger physique, etc. Mobilisables sur un simple téléphonique, ils se rendent immédiatement sur place pour intervenir "à chaud", tant sur des situations individuelles que collectives. Disponibles dès le début de la soirée, on les voit encore à pied d'oeuvre aux premières heures du matin.

Nous avons enquêté sur deux sites pionniers pour cette formule d'action : les quartiers du Châtelet et de la Lombardie dans les Hauts-de-Rouen, ceux du Blosne et des Champs Manceaux à Rennes. Encore relativement neuves (leur naissance remonte respectivement à 1992 et 1994), et en dépit des ambiguïtés et tâtonnements qui subsistent, les expérimentations conduites dans ces deux villes figurent parmi les plus représentatives. Les objectifs du service y reposent sur une philosophie commune. Mais les modalités pratiques de fonctionnement renvoient à des options sensiblement divergentes. Si le service de correspondant de nuit de Rouen est une émanation de la régie de quartier des Hauts-de-Rouen (membre du Comité National de Liaison des Régies de Quartier), c'est une structure à la fois commerciale et militante qui abrite le service à Rennes. De ces deux types d'appartenance découlent des dissemblances entre ces deux "modèles", lesquels suscitent un engouement grandissant dans tout le pays. De nombreuses municipalités y voient une planche de salut pour le traitement de l'insécurité et de la crise du lien social dans les quartiers défavorisés. A Rennes comme à Rouen, les visites se succèdent au pas cadencé. Les médias locaux et nationaux s'emparent du sujet. Colloques et groupes de travail fleurissent et annoncent une probable généralisation de ces expérimentations. De cette effervescence, nous voudrions rendre compte et surtout mettre en lumière les virtualités - mais aussi les dérives potentielles - dont ce mode d'intervention est porteur. Plus qu'un exposé exhaustif des configurations locales étudiées, notre objectif est de donner à voir les avancées qu'elles contiennent en regard du modèle classique de l'action sociale, mais aussi d'en souligner leurs apories.

*

* *

L'espace d'intervention des correspondants de nuit est celui caractéristique des quartiers d'habitat social marqués par une concentration de pauvreté et de chômage et la sur-représentation des jeunes et des populations allochtones. En l'occurrence, ce tableau s'enrichit de quelques variations locales. Les Hauts-de-Rouen, situés à bonne distance du centre-ville, comportent une proportion impressionnante de personnes sans emplois et la toxicomanie y est omniprésente. Le quartier s'est illustré, voici quelques années, par des violences collectives consécutives au meurtre d'un jeune habitant. La situation de la ZUP rennaise paraît moins défavorable avec une meilleure intégration urbaine et une part de chômeurs, de jeunes et de personnes d'origine étrangère moins élevée. L'habitat n'y a d'ailleurs pas un caractère exclusivement social même si certains îlots semblent pris, comme à Rouen, dans une spirale de dégradation. Le niveau de la délinquance est inférieur à la moyenne nationale; l'usage de drogues dures s'y fait plus discret mais l'alcoolisme - nous sommes en Bretagne - ronge de la vie sociale.

Ces traits distinctifs ont pesé sur les conditions de naissance des correspondants de nuit dans les deux villes. A Rouen, ils ont reçu pour premier mandat explicite de déloger les jeunes stationnant dans les cages d'escaliers ou squattant les appartements vacants, ainsi que d'assurer le ramassage des seringues usagées et les réparations d'urgence sur le bâti. Parallèlement, il fallait assister les taxis et médecins qui refusaient de se rendre dans les Hauts-de-Rouen, la nuit, en raison du climat d'insécurité. A Rennes, ce sont les réunions de locataires provoquées par les opérations de réhabilitation du patrimoine social qui ont révélé l'ampleur du mal-vivre, et notamment la dégradation des rapports de voisinage. Mais, par-delà ces particularités locales, la mise en place des correspondants de nuit se présente, dans les deux villes, comme une tentative de réponse à trois pathologies caractéristiques des quartiers de grands ensembles : le délitement du lien social, le sentiment d'insécurité et la détérioration du bâti. D'emblée, leur rôle a été défini en fonction de ces problèmes - retisser le lien social, diminuer le sentiment d'insécurité et opérer une veille technique -, tout cela dans des lieux où les instances officiellement en charge de ces questions - travailleurs sociaux, appareil répressif et agents des HLM - ne produisaient pas un service à hauteur des besoins.

Après quelques années d'expérimentation, on peut voir comment le mode de faire des correspondants de nuit contraste, à plus d'un titre, avec l'action institutionnelle classique.

Un premier élément de différenciation - l'intervention nocturne - est contenu dans l'appellation même de "correspondant de nuit". Dans les "cités", la nuit "remue". Elle constitue une période d'activité sociale intense où s'exacerbent l'angoisse, les comportements autodestructeurs, l'errance et la violence. Pour une importante fraction des habitants, déconnectés vis-à-vis du monde de l'emploi, les repères sociaux les plus ordinaires font alors défaut. Qu'il s'agisse seulement de la télévision branchée sans discontinuer, ou bien de la sempiternelle querelle de famille, ou encore de l'ivresse qui égare sur le chemin du retour ou, plus inquiétant, du manège des petits dealers et des violences qu'ils entretiennent, la nuit véhicule son lot de perturbations, écartant ces quartiers des normes de la "bonne habitabilité" comme disent les offices HLM. Ces multiples dérèglements ne sont pas propres à la vie nocturne, ni même à la vie de ces quartiers, mais c'est la nuit, dans ces zones, qu'ils acquièrent une dimension paroxystique, aux heures où, précisément, les services traditionnels semblent disparaître. Non que les quartiers de grands ensembles soient nécessairement les moins bien lotis en termes d'équipements collectifs. Les équipements sociaux y sont même plutôt sur-représentés. A Rouen et à Rennes, la plupart des services collectifs sont très présents en journée. Mais leur fonctionnement se limite aux heures de bureau (les îlotiers et les éducateurs de rue ne font pas exception à cet égard). Partant, l'inadaptation de ce mode de fonctionnement des services aux besoins des populations des zones urbaines défavorisées se vérifie avec une particulière acuité en période nocturne. La nuit, même en cas d'urgence, l'arrivée des pompiers, du SAMU ou de la police reste aléatoire. Soumis à des contingences en matière d'effectifs et de véhicules, le temps de réaction de ces services est des plus imprévisibles. Le corps social de ces quartiers a alors le sentiment que tout le monde s'en fout, qu'il n'y a "pas de réponses à nos problèmes".

Second principe propre : l'immédiateté de la réponse. La faculté à être présent "en temps réel" tranche avec le déploiement bureaucratiquement réglé, mais aussi bien aléatoire et souvent trop tardif des moyens institutionnels. La réponse quasi instantanée des correspondants de nuit les met en prise directe sur une réalité sociale caractérisée elle aussi par l'urgence. Cette urgence ne fait pas de doute pour les cas de péril liés aux défaillances techniques dans un

immeuble ou à une agression imminente, voire déjà survenue. Dans ces situations, en même temps qu'ils se dépêchent sur les lieux, les correspondants de nuit mobilisent les renforts institutionnels. Bien sûr, la définition de l'urgence sociale est difficile : hormis les cas de détresse (tentative de suicide, crise d'angoisse...), c'est la récurrence des tensions et des crises - même d'apparence mineures ou dérisoires - qui produit la situation d'urgence. Son non-traitement peut avoir une issue dramatique. A mesure que les correspondants de nuit s'enracinent dans le tissu social, ils s'efforcent de développer une capacité d'action sur ces phénomènes répétitifs.

En troisième lieu, la disponibilité pour une réponse immédiate éloigne le mode d'action des correspondants de nuit des conceptions traditionnelles de l'action sociale fondées sur le découpage sectoriel des problèmes et le suivi à long terme. L'approche du correspondant de nuit se situe au-delà de la sectorialité administrative : "quand on frappe à une porte, on ne sait pas ce qui se passe derrière; c'est l'événement qui dicte notre attitude", indique l'un d'eux. Par nécessité, la situation s'appréhende dans sa globalité, sans que soit circonscrite a priori la nature du problème à traiter. L'intervention sur le vif, en dehors d'un horizon temporel préétabli, les conduit à gérer l'imprévisible. Pour autant, le caractère plus ou moins fugitif de la relation qui se noue "à chaud" n'exclut pas l'inscription du contact dans la durée : la répétition des troubles conduit en effet les correspondants à revoir fréquemment les mêmes individus. Mais ces derniers ne constituent pas une "clientèle" au sens qu'a pris ce terme dans la sphère du travail social. Le contact qui s'établit entre la population "à problèmes" et les correspondants de nuit génère un "suivi" d'un type particulier, qui ne s'appuie sur nul autre protocole qu'un appel téléphonique ou une rencontre à la faveur d'une ronde.

Corollaire de cette gestion a-bureaucratique des problèmes sociaux : la nécessaire alliance de la patience et de la modestie, à mille lieux des savoir faire et dire des professionnels autorisés du social. Souvent, les correspondants de nuit sont conduits à demeurer plusieurs heures auprès d'une personne (ou d'un groupe d'individus) dans l'espoir de débloquer la situation. Celle-ci n'appelle pas a priori une solution technique, encore moins procédurale. "Il nous faut admettre que certains problèmes sont sans solutions. Faut-il pour autant que nous restions les bras croisés ?", demande un correspondant. Dans un vide institutionnel générateur de sentiments d'abandon ou d'exaspération,

leur simple présence suffit parfois à procurer un réconfort ou restaurer le fil d'une parole perdue.

Avec le temps, la dimension relationnelle et humaine des correspondants de nuit s'affirme davantage. Partager la souffrance de l'autre, permettre la décharge des émotions figurent au rang de leurs objectifs au même titre que le déblocage d'une porte de garage. Le signalement des défauts techniques et les réparations d'urgence ne constituent plus qu'un aspect secondaire de leur travail¹. Le recrutement sur "profil" des correspondants de nuit privilégie d'ailleurs les aptitudes à gérer des situations humaines (maîtrise de soi, disponibilité, maturité psychologique...) par rapport aux qualifications techniques. La diversité d'origine des correspondants (chauffeur-routier, cuisinier, pompier volontaire, ambulancière, comptable...) en témoigne. Tous sont d'anciens chômeurs.

Indépendamment des interventions de nature technique qu'ils continuent d'assumer (lesquelles se combinent, au gré des rondes dans les immeubles, avec une forme de prévention "situationnelle"), l'action des correspondants de nuit repose sur un maître mot : la médiation. Celle-ci vise à démêler les conflits au sein d'une famille ou entre voisins, à apaiser les tensions entre locataires et jeunes ou entre jeunes eux-mêmes. D'une manière générale, l'enjeu de la médiation est la restauration d'un contact "civilisé" par un travail sur les termes du conflit. L'art des médiateurs consiste à obtenir l'accord des protagonistes sur l'application d'une règle qu'ils n'ont pas à imposer autoritairement puisqu'ils ne sont investis d'aucune mission de rétablissement de la loi. Mandatés par le bailleur, ils ne peuvent qu'agiter, en dernière instance, la menace d'une sanction concernant la situation de locataire d'un fauteur de troubles récalcitrant. Mais ils peuvent aussi bien plaider une situation auprès du logeur.

¹ A Rouen, cette évolution doit être rapprochée du retour des gardiens-concierges dans les immeubles HLM prévu par une loi récente. Désormais, un gardien-concierge d'astreinte est en poste chaque nuit dans le grand ensemble.

La fonction médiatrice des correspondants de nuit ne saurait cependant s'affranchir d'une référence normative : celle des bonnes relations de voisinage. L'invoquer, c'est rappeler aux habitants la frontière au-delà de laquelle la bonne habitabilité collective est rompue. L'écueil à éviter est l'adoption du ton suspicieux qui a fait les beaux jours des travailleuses familiales - la prudence est de mise dès lors que l'on pénètre l'intimité des rapports familiaux - ainsi que le sermon moralisateur de l'éducateur à l'efficacité d'ailleurs dénoncée par les correspondants : "j'ai fait la morale à un jeune mineur surpris en train de fumer du shit, raconte l'un d'eux, depuis lors je ne le vois plus alors qu'il venait nous parler régulièrement". Outre le respect d'autrui, la médiation vise donc à favoriser aussi la prise de conscience, chez un individu, de son trouble et à provoquer en lui un sursaut. Là encore, les correspondants de nuit ont à faire preuve de doigté avant de suggérer, au moment qui leur semblera opportun, une orientation vers un service adapté : conseillère conjugale, organisme anti-alcoolique... Cette dimension de la médiation est la (re)création de liens entre les habitants et les organismes sociaux. Ce dernier aspect se prête assez facilement à une évaluation, celle de l'effectivité de la prise de rendez-vous. Il en va différemment de l'impact du travail des correspondants sur le lien inter-habitants. Les "politiques de la médiation" sont parfois critiquées parce qu'elles entameraient la spontanéité des rapports sociaux². Tel semble le cas lorsqu'un locataire demande au correspondant de transmettre ses excuses à un voisin pour le bruit commis la veille. Aussi, dans un contexte où les relations minimales de sociabilité s'étiolent, obtenir d'un habitant qu'il appose une affichette au bas de l'immeuble pour prévenir ses voisins d'une fête à venir est-il considéré par les correspondants de nuit comme une victoire éclatante ! Plus largement, sous l'effet de la médiation, ces espaces mi-privés, mi-publics que sont les cages d'escaliers sont amenés à remplir une fonction d'agora. Ces espaces sont d'autant plus facilement investis par les populations exclues qu'elles éprouvent le sentiment de leur peu de droit à occuper des lieux socialement valorisés.

Disponibilité pour une réponse immédiate non indexée sur une nomenclature technique, retissage du lien social par une fonction médiatrice :

² cf. par exemple l'article d'Henri-Pierre Jeudy dans le monde du 14 juin 1997

sur tous ces aspects, l'action des correspondants de nuit innove en regard des modes classiques d'intervention sociale. La politique mise en oeuvre dans la foulée du rapport Bonnemaïson (1982) constituait une tentative de dépassement de la dichotomie prévention/répression par l'éclatement des monopoles institutionnels - la prévention aux travailleurs sociaux, la répression aux agents de l'ordre public - au profit d'une gestion territorialisée et coordonnée de l'insécurité et du lien social. Le rôle des correspondants de nuit se situe dans le prolongement de cette approche "globale", dans la mesure où il ne s'agit pas de recréer un monopole de la sollicitude sociale, ni de la sanction sur un espace territorial donné - celui des HLM -, mais de fournir aux institutions traditionnelles un point d'appui pour améliorer leur efficacité sur ce territoire. Continuité toute relative : l'action des correspondants de nuit vient souligner l'érosion, non tant des principes que de la pratique des dispositifs de prévention de la délinquance conçus dans les années 80.

Les professionnels de la prévention sont de plus en plus absorbés par les tâches gestionnaires et la routine des réunions. Le discours même de la prévention semble devenir inopérant vis-à-vis d'un public surtout préoccupé de ses possibilités objectives d'échapper à la nasse de l'exclusion. Les mots "éducateur" et "prévention" sont devenus négatifs aux yeux des jeunes des cités, tant les valeurs qu'ils véhiculent leur paraissent antinomiques de leur culture de l'urgence et de la débrouille. "Vous ne pouvez rien nous apporter en contrepartie de notre adhésion à votre discours", disent-ils en réponse aux sollicitudes éducatives.

Du côté de la police, l'inefficacité des pratiques n'est pas moins avérée. Les "incivilités" ne sont pas majoritairement justiciables d'interventions "lourdes", ni susceptibles de recevoir une qualification pénale. Lorsque la police consent à se déplacer - et elle le fait avec de moins en moins de facilité compte tenu de ses contraintes internes -, les moyens qu'elle déploie sont souvent hors de proportion avec à l'enjeu à traiter. S'agissant des querelles de voisinage, la loi sur la protection du domicile amoindrit son efficacité. L'intervention de la police pour des problèmes touchant à l'intimité des liens sociaux et familiaux est d'ailleurs le plus souvent vécue comme la marque d'une humiliation supplémentaire : "les gens préfèrent nous voir intervenir plutôt que la police qui débarque à quarante", note un correspondant de nuit.

L'inadéquation des pratiques institutionnelles n'autorise cependant pas les correspondants de nuit à s'installer purement et simplement dans le vide apparu entre la population et ces services. Ils n'occupent qu'une position adjacente aux services, sans avoir compétence à se substituer à eux pour construire un nouveau pouvoir. Car leur légitimité ne s'appuie pas tant sur la dénonciation des carences observées chez les autres, que sur la recherche de complémentarités à ceux-ci. Il s'agit de faire avec eux plutôt qu'à leur place, les correspondants de nuit se situant à la charnière de la réalité sociale des quartiers et des institutions. En donnant l'alerte dans les situations d'urgence, en forçant le regard sur les cas demeurés dans l'ombre, en attirant l'attention sur les territoires en proie à la dégradation, ils exercent une fonction d'interpellation des services classiques. Il y va de l'intérêt bien compris de ces derniers. Moyennant l'acceptation d'être appelés/interpellés par les correspondants de nuit, le terrain que leur concèdent ces services est en fait un moyen d'y reprendre pied. D'une double manière : en opérant un recentrage sur leurs missions essentielles; en tirant parti de l'affinement des diagnostics sociaux élaborés grâce aux remontées d'informations puisées directement sur le terrain par les correspondants. Ainsi, en évitant de se replier frileusement sur leur pré-carré pour laisser aux correspondants le soin de gérer "la part du feu", les institutions se trouvent en mesure de tirer profit d'un jeu de complémentarité/interpellation. Ce que montre l'exemple de la police. Loin de partager les préjugés des travailleurs sociaux d'antan à l'encontre des appareils répressifs, les correspondants de nuit (ou leurs responsables) sont à même d'utiliser leur position pour les interpellier, non tant sur la nature répressive de leurs interventions que sur leurs retards et absences. La consignation minutieuse, dans leurs procès-verbaux, des appels effectués en direction des services de police (ou des pompiers), interdit toute mauvaise foi de la part de ces derniers lorsqu'ils n'ont pu intervenir dans des délais acceptables. En retour, le travail des correspondants dispense la police (ou les pompiers) d'un nombre considérable de déplacements. Seuls les cas les plus sérieux - lorsqu'une médiation aura échoué - justifieront désormais leur intervention.

En restaurant ainsi son caractère d'exception au recours à la force publique, on lui confère un impact accru. Faire appel à la police comme solution ultime favorise une prise de conscience, pour les habitants les moins réceptifs au discours de la médiation, de la situation de grave transgression où ils se placent. En vertu de leur position de tiers impartial, la menace agitée par les correspondants d'appeler la police peut contribuer à ramener à la raison les parties en conflit, avec un succès plus assuré que lorsque l'appel émane de l'un des protagonistes.

Plutôt que de consacrer leur désengagement, la fonction interpellatrice des correspondants de nuit fournit de surcroît aux services classiques un "plus" en terme de connaissance du terrain. Grâce à la vision qu'ils ont des problèmes qui rongent la vie des quartiers d'habitat social, les correspondants peuvent leur restituer une compréhension de "l'ambiance" qui y règne aussi bien que des personnes en état de crise. Cette fonction de diagnostic est souvent mal assumée par les services classiques. L'invisibilité de certaines situations sociales constitue un point aveugle de leur action qui conduit à laisser sans prise en compte nombre de cas justiciables d'une intervention publique. Immergés dans les rapports sociaux et familiaux, vecteurs de communication, les correspondants de nuit enregistrent beaucoup d'observations utiles. A Rennes, une équipe d'éducateurs de rue leur demande à présent la possibilité d'accéder aux informations qu'ils recueillent. Partant, le savoir des correspondants de nuit invalide le pouvoir monopolistique d'une catégorie d'intervenants sur une "clientèle" captive. Afin d'éviter cet effet de captation exclusive de l'information qu'ils communiquent, les correspondants établissent de nouveaux canaux de transmission. A Rennes, les directeurs des centres départementaux d'action sociale demandent que leur soient transmis l'ensemble des observations effectuées par eux, avant de les répercuter aux assistantes sociales. Un jeu d'aller-retour permet aux services classiques de s'adresser aux correspondants de nuit pour leur demander de vérifier certaines informations ou d'amorcer la mise en oeuvre d'une solution : la police, par exemple, pourra communiquer l'identité d'une voiture volée; un organisme d'aide aux toxicomanes demander aux correspondants de tester la fermeté d'une demande de cure.

En appui sur cette diffraction et circularité du savoir, la fonction d'information/interpellation des correspondants de nuit peut aboutir à une reformulation des priorités internes aux institutions. Une échelle de réponses adaptées au degré de gravité ou d'urgence des situations peut ainsi être élaborée : exemples, la police dosera ses interventions, sachant qu'une descente massive dans tel secteur est susceptible de mettre le feu aux poudres; un organisme HLM évitera de concentrer dans une même cage d'escaliers des ménages présentant des troubles similaires (alcoolisme, maladie mentale...).

En adjacence du champ institutionnel, la fonction interpellatrice des correspondants de nuit vise donc au renforcement de la continuité des services publics. Comme le remarque le responsable de la structure rennais, la nuit féconde le jour. Si l'enjeu consiste à reconnecter ces deux espaces temporels, c'est toute l'architecture institutionnelle qui se trouve questionnée. Des carences sont révélées. D'ici que se développent des hôtels sociaux ou que soient instituées des permanences nocturnes au sein des services sociaux, la réalité soulignée à Rouen comme à Rennes (mais le constat pourrait être étendu à presque toutes les villes françaises), est celle d'une criante indigence. L'action des correspondants de nuit soulève avec acuité la question de l'accueil d'urgence : "on ne trouve aucune solution d'hébergement pour des gens qui se retrouvent dehors, qui n'osent pas rentrer chez eux parce qu'un membre de la famille fait régner la terreur. Les règles de fonctionnement des foyers sont bien trop rigides".

Les services de correspondant de nuit mis en place à Rouen et à Rennes ont été l'objet d'une acceptation progressive, après une phase initiale marquée par le scepticisme teinté de susceptibilité de la part des acteurs institutionnels : "on a eu du mal à prendre notre place, à surmonter la défiance de la police qui a cru qu'on allait marcher sur ses plates-bandes; de même, le partenariat a été long à se mettre en place avec les éducateurs et les travailleurs sociaux qui pensaient qu'on allait prendre leur travail; ils nous ont observé pendant un an et aujourd'hui ils sont demandeurs d'une coordination; nous aussi sommes demandeurs de partenariat", affirme un correspondant de Rennes où prévaut, à présent, un certain consensus institutionnel. La plupart des responsables administratifs paraissant convaincus de l'utilité de ce nouveau service. Des séquences de formation animées par des représentants du service public sont régulièrement organisées. A Rouen, l'intérêt des institutions pour la formule va également croissant. Une formule de coopération s'est esquissée à travers des réunions regroupant chaque mois les correspondants et un partenaire spécifique (habitat, pompiers, SAMU...³). Dans l'une et l'autre ville, le rôle des correspondants de nuit est débattu - et financé - dans le cadre du comité de pilotage de la politique de la ville. Pour autant, aucune démarche contractuelle n'est encore venue ratifier formellement les modalités de coopération avec les institutions. A Rennes comme à Rouen, seules les conventions liant le service des correspondants aux bailleurs sociaux et à la municipalité tiennent lieu de cahier des charges.

La légitimité des correspondants de nuit repose également sur la démonstration de leur utilité. Ils peuvent se prévaloir de résultats immédiats. Mais dans le long terme, leur action ne sera crédible qu'à la condition qu'ils apportent la preuve que les institutions donnent une suite effective à leurs interpellations. A cet égard, le cas de Rouen a démontré qu'une absence de réactions significatives de ces dernières rejaillissait négativement sur l'image des correspondants : "quand on signale dix fois de suite au logeur le cas d'une personne qui fait du tapage, il doit envoyer un courrier avec menace d'expulsion; si le bailleur ne fait rien derrière, il ne faut pas demander d'envoyer l'un d'entre nous avec chance de succès", explique l'un d'eux. Même remarque à propos du relais par les institutions sanitaires : "un toxicomane voulait s'en sortir, mais nous n'avons trouvé aucun centre spécialisé ayant accepté de le prendre en charge". Le manque de relais institutionnels se traduit donc nettement par une crise de confiance. Leur insuffisance a convaincu les

³ La police a néanmoins décliné une première invitation.

responsables de la régie de quartier de Rouen de recruter, sur financement de la DDASS départementale, une personne chargée, à plein temps, d'assurer la jonction avec les services traditionnels. A Rennes, la réflexion actuelle porte sur la mise en place de "fiches de suivi" sur lesquelles les administrations seraient tenues d'indiquer les mesures consécutives aux signalements effectués par les correspondants de nuit. Munis de ces fiches, ces derniers pourront démontrer aux habitants qu'une dynamique a été enclenchée, que les problèmes répétitifs auxquels ils sont confrontés ne restent pas en souffrance.

Pour connaître l'appréciation du travail des correspondants de nuit par les habitants, la seule indication est la mesure du nombre des appels reçus qui progresse régulièrement. Mais la question de leur légitimité se pose particulièrement pour les jeunes qui les ont tout d'abord suspectés de n'être que des supplétifs de la police. Mais ces jeunes ont pu, à Rouen, vérifier l'absence de parti pris des correspondants dans les conflits qui les opposaient à la police. Des correspondants de nuit n'ont pas hésité à témoigner en justice contre certaines attitudes de la police. A Rennes, un contrat tacite semble avoir été passé avec les jeunes selon la formule suivante : "notre travail ne consiste par à vous réprimer au nom de l'ordre public (on ne vous embête pas pour un joint de haschich ou un casque de mobylette); mais nous vous demandons de répondre à nos injonctions, c'est-à-dire de cesser vos agissements s'ils troublent la quiétude de la cité (jouer au football dans un hall d'immeuble...)".

La politique de recrutement des correspondants de nuit constitue un élément décisif - et controversé - dans le processus d'affirmation d'une légitimité des correspondants de nuit auprès des habitants. A Rouen, obligation leur est faite de résider au sein du quartier où ils travaillent. "Une large part de leur compétence provient du fait qu'ils sont dépositaires d'une expérience, d'une connaissance de fait du quartier et d'une reconnaissance de la part des habitants", affirme le Comité National de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ) qui soutient l'expérience rouennaise. Pourtant, l'appartenance au local induit de sérieux inconvénients : elle tend à brouiller l'image des correspondants de nuit et les expose à toutes sortes de provocations et représailles en dehors des heures de travail. L'option est inverse à Rennes où les acteurs du service sont tenus de résider en dehors de leur géographie d'intervention.

Tout le problème, pour les correspondants, est de trouver un équilibre entre les nécessités de la coopération avec les institutions répressives et l'aide aux habitants, sans toutefois apparaître comme l'auxiliaire de la première ou les fondés de pouvoir des seconds. L'action des correspondants de nuit se situe à la lisière du droit, en marge de toute réglementation professionnelle. Ils déploient leur action sur des espaces - les parties communes d'immeubles - où s'intriquent sphères privée et publique. Un tel positionnement ne va pas sans difficultés, ni sans risques. Que signifie la notion de confidentialité dans ces immeubles dépourvus d'isolation phonique, où les pratiques privées se publicisent malgré elles ? Ces espaces hybrides échappent par le fait aux distinctions fondatrices du droit. Risquant l'accusation de violation de domicile, les correspondants de nuit ne peuvent pénétrer dans les appartements qu'à l'invitation des locataires. Mais la frontière entre la pression exercée et l'invite spontanée n'est pas toujours facile à tracer. De même, la seule prescription s'imposant légalement à eux est celle de l'assistance à personne en danger prévue par le code pénal. Mais le devoir citoyen peut-il tenir lieu de règle professionnelle ? Que faire en cas de flagrant délit ? Doivent-ils prendre le risque d'un "saute-dessus" qui tourne mal ? La pratique des correspondants de nuit est tout entière traversée par ces ambiguïtés : "les policiers, les pompiers et les assistantes sociales sont protégés par des statuts et des réglementations. Pas nous ! Faute de réglementation, nous devons fixer nous-mêmes les limites à nos actions", déplorent-ils. L'on voit poindre ici une nouvelle équivoque : une certaine latitude d'action, un espace d'initiatives sont un gage d'efficacité car l'originalité des correspondants de nuit réside précisément dans leur écart vis-à-vis de l'inertie des procédures bureaucratique. Mais avoir les coudées franches les expose, ainsi que la population, à des risques multiples.

Le principal écueil est surtout celui d'une dérive sécuritaire. A cet égard, les exemples des polices municipales ou des sociétés de gardiennage font office de repoussoirs. A Rouen, la création d'une carte professionnelle - dont la copie est adressée aux services de police - symbolise l'amorce d'une reconnaissance institutionnelle en même temps qu'elle permet d'éviter la confusion des genres. Initialement baptisés "gardiens de nuit", les acteurs de la régie de services de Rouen ont préféré et rapidement adopté la dénomination "correspondant de nuit" afin de se dégager de l'étiquette répressive et de la référence à l'ordre public généralement accolées à la fonction de gardiennage. Dans d'autres villes, où la confusion a été entretenue entre "gardiens" et "correspondants", le caractère musclé de certaines interventions a dégénéré en confrontations

violentes avec les jeunes. A Rennes, le positionnement a été corrigé de la même façon : "les premiers correspondants, qui jouaient aux cow-boys, étaient très mal perçus par les locataires". L'on se défend dorénavant de toute tentation de ce genre: "nous travaillons sur les situations qui nourrissent le sentiment d'insécurité - à commencer par l'isolement - mais notre pratique n'est en rien sécuritaire". La présence de deux femmes au sein de l'équipe rennaise est invoquée comme garde-fou. En revanche, le port de l'uniforme - une veste comportant la mention "correspondant de nuit" - est considéré comme un impératif, à la fois pour assurer la visibilité des agents aux yeux de la population, et pour les distinguer de celle-ci vis-à-vis de la police en cas de dérapages collectifs. Par contre, fidèle à la ligne définie par le Comité de Liaison des Régies de Quartier (CNLRQ), Rouen récuse le port de l'uniforme. Par-delà ces prescriptions contraires, la consigne en vigueur dans les deux sites étudiés consiste à toujours s'effacer devant une possible confrontation physique, pour passer le relais aux forces de police.

La formation initiale et continue des correspondants de nuit, très limitée à Rouen, plus substantielle à Rennes, les modalités d'un contrôle régulier de leur activité par un comité de pilotage multipartenarial fournissent l'occasion d'un cadrage de leurs pratiques. Mais l'absence d'un cahier des charges véritablement contraignant empêche que soit garanti le souci de l'auto-limitation, surtout dans la perspective d'une diffusion de ces expériences à d'autres villes qui ne se montreraient pas aussi soucieuses de construire une déontologie. L'adoption d'un cadre réglementaire, à tout le moins d'une "charte qualité", fait l'objet de nombreux débats. En liaison étroite avec les responsables de l'expérience de Rennes, le Forum Français sur la Sécurité Urbaine a récemment organisé un colloque national. Pour ne pas être en reste, le CNLRQ a rendu public un texte intitulé : "Pour un cadrage éthique et méthodologique de la fonction des correspondants de nuit". Ce document s'efforce de préciser les conditions de mise en oeuvre des services en question : le travail des correspondants ne devrait en aucune façon relever d'une fonction de gardiennage ou d'auxiliaire de police, ni être assimilé à une fonction de travailleur social; l'espace territorial de leur intervention devrait être strictement délimité puisqu'ils ne pourraient agir sur les espaces publics extérieurs que dans la mesure où ceux-ci apparaissent comme "fortement mutualisés du fait d'un usage et d'une gestion implicitement partagés par les habitants". Selon le CNLRQ, c'est le caractère technique de leur intervention qui fournit un socle de légitimité aux correspondants de nuit, la dimension

technique n'étant pas "un prétexte ou un support" car elle comporte en elle-même une dimension sociale nécessitant des qualifications précises, à la fois techniques... et sociales. On remarquera l'embarras du CNLRQ qui, récusant l'appellation de "travailleur social", ne parvient pas toutefois à spécifier la nature - technique ou sociale - de la fonction de correspondant de nuit.

Les recommandations du Comité de Liaison des Régies de Quartier relatives au contrôle institutionnel et démocratique de ces nouveaux services - pilotage interpartenarial, transparence de gestion, localisation à proximité des lieux d'habitat, représentation effective des habitants dans un comité de suivi - soulèvent d'autres questions : quelle est la nature du service offert ? S'agit-il d'une prestation privée ou d'un nouveau service urbain co-produit avec les habitants ? Les réponses apportées divergent assez fortement à Rouen et à Rennes où les principes de gestion mis en oeuvre s'appuient sur des présupposés contradictoires, liés pour partie au type de la structure organisatrice. Le service des correspondants de nuit de Rouen constitue une extension de l'activité de la régie de quartier - dénommée "Régie de services des Hauts de Rouen" - à la différence des correspondants de Rennes, rattachés à une entreprise commerciale de services aux entreprises : Rennes Optima. S'autoqualifiant d'entreprise citoyenne, la démarche de Rennes Optima est tout entière portée par le charisme d'une figure militante (son directeur, l'élu municipal de l'un des quartiers bénéficiaires du service). Bien qu'atypique, le "modèle rennais" apporte un éclairage significatif sur les débats concernant la nature de la fonction de correspondant de nuit.

Dans les deux sites de cette enquête, une représentation des habitants est prévue au conseil d'administration de la structure : selon le modèle commun à l'ensemble des régies de quartier, par un collège de "locataires", à Rouen; par des habitants s'étant portés intéressés, à Rennes. Paradoxalement, c'est dans le cadre commercial de Rennes Optima que l'implication des habitants semble la plus consistante. Et cela, dès l'origine du projet, approuvé au terme d'un scrutin ouvert à l'ensemble des 11 000 locataires concernés. Tandis qu'aucune consultation électorale ne s'est déroulée à Rouen. Après une première phase expérimentale d'une durée de quatre mois, la demande d'une contribution financière aux habitants a précipité la mise en place d'un processus électoral dans les quartiers de Rennes. Le projet fut tout d'abord ratifié par les locataires, en dépit de l'opposition farouche d'une fraction d'entre eux. Mais la faiblesse du taux de participation a justifié l'organisation d'un second scrutin en 1996. Le

projet fut cette fois assez largement avalisé au terme d'un "travail intense de conviction" conduit par l'élu de quartier et son équipe.

Outre les craintes habituellement exprimées sur les dangers de création d'une "milice" sous couvert de correspondants de nuit, la participation des locataires au financement du service cristallise la plupart des critiques. Le ressentiment s'appuie sur l'argument suivant : pourquoi obliger les plus exclus à contribuer financièrement à un tel service, comme s'ils étaient responsables de leurs difficultés, alors que les habitants des quartiers "normaux" n'auraient rien à payer pour assurer leur sécurité et leur bien-être ? Le coût s'élève à 10 francs par mois et par appartement à Rennes (pour un prix de revient de 40 francs financé pour moitié grâce aux aides publiques). Fixé à 6 francs au démarrage du projet rouennais, la contribution s'est élevée jusqu'à 19 francs avant de se voir entièrement prise en charge par le contrat de ville. Soient deux logiques opposées : à Rouen, les locataires ne paient plus mais une inquiétude se fait jour sur l'effet déresponsabilisant de la gratuité; à Rennes, la contribution financière des habitants se justifie, non tant par le souci de responsabiliser les habitants que par la perspective d'une extension du service à l'ensemble de l'habitat collectif urbain. Au nom du refus de créer un produit "réservé aux pauvres", l'objectif visé par Rennes Optima conduit à la constitution progressive d'un nouveau service urbain ayant vocation à assurer une présence nocturne à l'échelle de la ville. S'il voyait le jour, un tel service intégrerait dans son fonctionnement ordinaire la dimension sociale spécifique des quartiers défavorisés, évitant ainsi une logique stigmatisante. Selon ce raisonnement, les besoins couverts par les correspondants de nuit intéressent potentiellement de nouvelles catégories de populations - notamment les personnes âgées - résidant dans des quartiers "normaux".

Les perspectives d'évolution de la fonction de correspondant de nuit, préfigurent-elles une forme de marchandisation du lien social ? Au nom d'une extension des principes de solidarité conduisant à dépasser une approche temporellement et institutionnellement segmentée du lien social, la société est-elle disposée à se doter de nouveaux services assurant la continuité du jour et de la nuit, selon des modes opératoires innovants ? Au stade actuel ces questions n'ont pas réponse. L'enjeu reste celui de la consolidation d'expériences dont le devenir reste aléatoire, car portées par des individualités militantes. Considérés comme un gisement d'emplois potentiel, les services de correspondant de nuit sont encore tributaires d'incertitudes budgétaires et statutaires. Compte tenu de son coût financier et de l'impossibilité de réaliser des gains de productivité dans une fonction qui se déploie en dehors du temps calibré propre aux administrations classiques, le recours aux subventions publiques est inévitable, sauf à exiger des locataires un niveau de contribution qu'ils ne pourraient supporter. Quant aux conditions d'emploi, elles demeurent précaires dans les deux sites analysés (faible niveau de rémunération, majorité de contrats à durée déterminée, absence de conventions collectives...). Là aussi il y a urgence...

Thomas KIRSZBAUM