Sophie Rouay-Lambert
Dr. Urbanisme et aménagement
Professeur « extraordinaire » de Sociologie
s.rouaylambert@icp.fr

Colloque REFUTS 4-6 juillet 2016

« L'INGERIEURIE SOCIALE en Europe :
Quel rôle pour les travailleurs sociaux et les « personnes concernées »

De l'urgence d'écouter les aspirations (des personnes concernées) et d'y répondre !

Introduction : sur la « responsabilité » et « l'engagement » que représente le fait de donner la parole aux «personnes concernées»...

Partie 1 : sur les méthodes de « remontée de parole » en général
Au delà du discours préconstruit : la répétition et les non-dits, la représentation graphique des espaces vécus et le non-représenté, l'iconographie montrée ou fabriquée, la marche, etc.
et l'utopie comme procédé méthodologique qui ouvre le champ des possibles.

Partie 2 : sur une remontée de parole qui trouve une écoute publique, qui participe de la redéfinition du projet social d'un établissement qui accueille et réinsert des SDF de plus de 50 ans, et qui initie une nouvelle démarche participative systématique.

Partie 3 : sur la remontée de parole des personnes hébergées et des salariés d'un centre d'hébergement d'urgence, qui ne trouve finalement pas d'écoute publique mais qui contribue à réfléchir et à gérer autrement l'urgence, *in situ*.

Conclusion : sur l'urgence de faire bouger les lignes des fiches de poste et des missions pour répondre aux aspirations, ce permet une inscription plus solide et durable dans les processus de sortie de situation...

Faculté de sciences sociales et économiques - FASSE
Institut catholique de Paris - ICP
Unité de recherche « Religion culture et société » (EA 7403)

Introduction

sur la responsabilité et l'engagement

Accorder la parole / donner la parole aux publics dont les institutions ont la charge et/ou aux personnels et travailleurs sociaux qui y travaillent, est une responsabilité et un engagement.

La responsabilité

La responsabilité de le faire dans les meilleurs conditions ou dans les moins mauvaises. Étymologie de responsable = répondre.

L'engagement

l'engagement est celui du temps et de l'écoute, ouverte et distanciée, de l'entente de la compréhension, de la diffusion puis, le cas échéant, de l'action. Étymologie d'engagement = lié par une convention, lié par une promesse qui doit être exécuter, état où l'on est lié par quelque obligation, acte ou action à s'engager à accomplir quelque chose… donc, à terme, il y a ACTION.

Via l'entretien

Un entretien c'est une manière d'entrer en relation, de prendre le risque de la rencontre de l'autre, de se frotter à son humanité et d'y croiser la sienne. Chaque entretien, chaque rencontre laisse des traces. Fait avancer. Fait peur aussi. Parfois si peur, que grande est la tentation du retrait, du recul, de la surdité. L'écoute provoque cette tension constante entre la sympathie (étymologie : du grec pathos, souffrance, la sympathie est le sentiment d'attraction instinctive à l'égard de quelqu'un. Ressentir les peines ou les plaisirs de quelqu'un /participation au sentiment d'une autre personne, accord et affinité naturelle, participation à la souffrance d'autrui, communauté de sentiment, avec, ensemble, etc.) et la distanciation.

RESPONSABILITÉ ET ENGAGEMENT mais DE QUI et pour qui ? c'est un processus, un circuit.

1• Du commanditaire tout d'abord : s'il cherche à prendre du recul, à savoir, à entendre, à comprendre quelque chose, il prend, au moins la responsabilité de ce qui va être énoncé, en s'engageant à donner un espace de liberté d'expression, de non jugement de valeur et de respect de la confidentialité. Il lui devient donc indispensable de faire appel à des personnes extérieures non impliquées professionnellement avec les « personnes concernées » (que ce soient les « publics cibles »/les personnels et agents ou les travailleurs sociaux).

• Du sociologue ensuite, qui à la responsabilité d'instaurer un cadre propice à la relation d'entretien (facilitation via des méthodes propice à la l'expression) / de procéder à une écoute sans jugement de valeur (cf. posture de recherche de compréhension des processus et des dynamiques qui président aux parcours des personnes) ; et qui s'engage à restituer de façon la plus objectivée la parole énoncée (respect de la confidentialité et sans porter préjudice aux personnes concernées), bref qui s'engage à faire remonter la parole à qui le lui a demandé (commanditaire institutionnel et/ou politique). De là à ce que le sociologue se fasse entendre… tout revient à nouveau :

• Au commanditaire à nouveau (institutionnel et ou politique) qui, au vue de la montée de la parole qu'il a demandé au départ et de ce qu'il entend, s'engage, au moins à l'écouter, si possible à la diffuser, et au mieux à y répondre (par l'action). Mais là on entre dans le champ politique, au sens de prise de risque de pouvoir et de décision

Je vais donc, après une brève présentation de la posture méthodologiue, à travers 2 histoires en particulier, et l'expérience de plusieurs études de terrain toujours directement auprès « personnes concernées », illustrer différentes manières de prendre ses responsabilités et de s'engager face à la parole donnée.

Partie I

sur les méthodes de « remontée de parole » en général

Pourquoi écouter directement les personnes concernées ?

• pour apprendre, directement d'elles, avec leurs mots, leur quotidien et mode de vie ;
• pour appréhender leur propre représentation, leur propre lecture de leur situation et leur cadre de référence;
• pour comprendre comment elles se situent, vivent et gèrent leur situation face aux milieux de l'aide sociale

Comment écouter directement les personnes concernées?

1/ par l'observation, la parole, le grahisme, la photographie, la vidéo, le cheminement, etc.
2/ par la reconstitution du parcours résidentiel et non directement du parcours de vie
3/ en mobilisant l'Utopie comme procédé méthodologique.

1/ Pourquoi un outillage méthodologique particulier ?
• pour sortir du registre des discours préconstruits en déconstruisant le trame narrative chronologique ;
• pour décrypter les non-dits en complétant par les situations/espaces vécus ;
• pour susciter d'autres modes d'expression pour ceux qui ont du mal à s'exprimer, pour ceux de langues autre ;
= transforme l'exercice et la relation d'enquête en une expérience plus ludique de participation

2/ Pourquoi via la reconstruction du parcours résidentiel?
• pour objectiver le discours en procédant à une description factuelle
• pour rendre l'exercice plus confortable pour les deux parties (interviewer/interviewé)
• pour resituer la personne dans un parcours institutionnel
= rend l'exercice moins intrusif et violent sur les registres de la vie privée.

3/ À quoi sert l'Utopie?
• à faire une lecture critique du présent et de la réalité : posture critique et distanciée ;
• à proposer ici et maintenant (et non dans un futur illusoir) d'autres possibles :
• à libérer l'imaginaire, retrouver le sens du rêve, à sortir des containgenaces quotidiennes.
= permet d'aller plus avant dans la projection de soi en lien avec les autres et de soi inscrit dans un cadre/ un tout/ un collectif.

Faire avec = recrée du lien = rend la participation plus attractive

= augmente la participation (échantillon plus large) recrée du lien entre les personnes concernées et avec les personnes en charge de leur accompagnement, tempère les tensions quotidiennes intrapersonnelles et institutionnelles, donne du sens à la participation et projete au delà de soi...

Partie 2

histoire d'une enquête : de l'évaluation de la qualité de l'accompagnement à la participation citoyenne

Commanditée par une association (Petits frères des Pauvres / Fraternité Est-Saint-Maur)

Contexte : changement de direction, réévaluation du projet d'établissement, souhait d'un travail participatif, mise en place de groupes de travail interne mobilisant les salariés (TS, bénévoles et accueillies), débouchant sur un questionnaire évaluant la qualité de l'accompagnement.

Posture : volonté de confier la passassion du questionnaire à une structure extérieure, présentation de la démarche lors d'une assemble générale, concertation, puis liberté totale laissée à l'équipe de sociologue quand aux modalités de réalisation, puis de restitutions.

Réalisation : relecture critique du questionnaire, élaboration d'un échantillon vraisemblable à partir de critères croisés, à partir d'une population de 400 personnes en cours de suivi au moment de l'enquête, passassion des questionnaires-entretiens auprès de 34 bénéficiaires volontaires, respect de la confidentialité, etc.

Restitutions : une première, en interne, lors de la rentrée des bénévoles et avec les salariés (intégration des échanges dans le rapport) une seconde, publique, à l'université, avec un public allant des personnes concernées ayant ou non participées à l'enquête, les salariés et partenaires de l'association (acteurs privés associatifs et fondations), les représentants (acteurs publics) des divers échelons institutionnels et territoriaux de l'aide sociale et du logement : 1/Présentation des résultats de l'enquête ; 2/ en réponse : présentation, de la part de la directrice de la Frat-est, des ajustements internes et des changements d'orientation dans le projet d'établissement. Cela concernait tous les pôles (accueil, information, visite à domicile, relogement, emploi, santé, culture et loisir, fin de l'accompagnement...).

À quoi a servi la remontée de parole et la participation des bénéficiaires ?

1/ À la mise en visibilité d'une relecture critique d'un projet, de la part de sociologues et à partir de la parole des personnes concernées ;
2/ à l'exposé des changements entrepris en interne et avec certains partenaires extérieurs ;
3/ le tout mis directement en débat **avec toutes les personnes concernées** (allant des bénéficiaires aux décisionnaires politiques).
4/ la démarche participative initiée dans le cadre de l'enquête a été reprise dans une visée plus large : la méthode d'échantillonnage est systématiquement reprise lors de la mise en place d'une démarche participative (2 personnes accompagnées sont représentées au 8e collège du CNLE (collège national de lutte contre l'exclusion, collège des usagers des dispositifs d'action et de protection sociales).

= Appropriation et mobilisation de la posture et de la méthode sociologique
dans les pratiques managériales d'un établissement accompagnant des personnes anciennement SDF de plus de 50 ans

Partie 3

histoire d'une enquête : visant à «repenser l'urgence sociale» débouchant sur la mémoire d'un CHU habité

Commanditée par une association (Centre d'Action Social Protestant), l'idée est de mobiliser la sociologie et la «posture scientifique universitaire» pour réfléchir autrement l'urgence sociale dans un Centre d'hébergement d'urgence expérimental.

Contexte : ouverture d'un CHU expérimental pour une durée indéterminée, 24h/24h, pour une population mixte, dans un lieux pas faire pour : la caserne militaire Reuilly Diderot, Paris XIIe. contexte pré-électoral (Mairie de Paris).

Posture : volonté de confirmer ou d'infirmer des hypothèses relatives à la particularité de ce CHU expérimental, co-élaboration avec les commanditaires, cadrage des modalités de présence sur site avec l'équipe d'enquêteurs, puis carte blanche sur le processus d'enquête.

Réalisation : phase d'immersion et d'observation participante, élaboration d'un guide d'entretien à l'attention des hébergés et des salariés tout statut confondu et des acteurs partenaires et politiques (pas eu lieu du fait du contexte électoral...).

Restitutions : une première, d'étape, en interne, aux commanditaires, avec les pistes à prioriser pour la réalisation d'un rapport et d'une présentation publique. Une seconde, d'étape, avec les salariés tout statut confondu, intégrant leur retour d'évaluation (séance de Travail collectif cf. p. 21), une troisième, d'étape, avec les personnes hébergées intégrant leur retour d'évaluation (séance de Travail collectif cf. p. 23), une quatrième, publique, annulée au dernier moment. D'où la cration d'un livret « Comment j'ai Habité le CHU de Reuilly-Diderot. Paroles, images et textes », présentée au CHU et distribués aux personnes hébergées avant leur départ et la fermeture du centre.

À quoi a servi la remontée de parole et la participation des personnes hébergées et des salariés ?

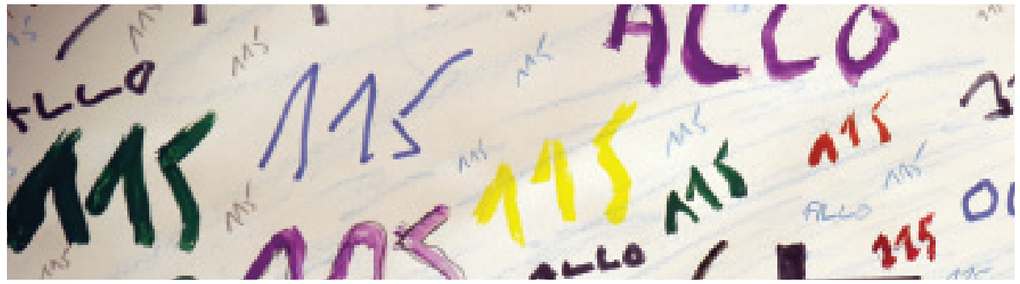
1/ À comprendre les parcours d'errance et la stagnation dans cette impasse que peut être l'urgence sociale

2/ à donner un espace d'expression aux personnes (toute langue confondue) qui ne s'exprime presque plus et à se projeter dans un «au-delà» du CHU

3/ à faire du lien entre les deux protagonistes du «binôme hébergés / hôtes » (Goffman) : écoute et compréhension des blocages respectifs : « on est tous embarqués dans la même galère » et à faire bouger quelques lignes.

4/ à écouter les ajustements et adaptations secondaires, les dépassement de cadre des salariés pour que le centre fonctionne sans trop de frictions.

= une meilleure compréhension des injonctions parfois paradoxales auxquelles tous sont confrontés,
le constat de l'importance du courage politique
et que l'écoute des personnes concernées est une responsabilité et un engagement



Urgence

Gouache, 65/50 cm, réalisée par un hébergé lors d'un atelier peinture, 2015.

L'urgence ?
C'est de trouver un boulot !

C'est les droits.

C'est la santé.

C'est avoir ma chambre.

C'est la sécurité.

C'est les papiers.

C'est d'être ensemble.

C'est dormir.

L'urgence ?
C'est loger !

Photos réalisées par Éric Dazin, juin 2015.

Photo réalisée par Sophie Rouay-Lambert, juin 2015.

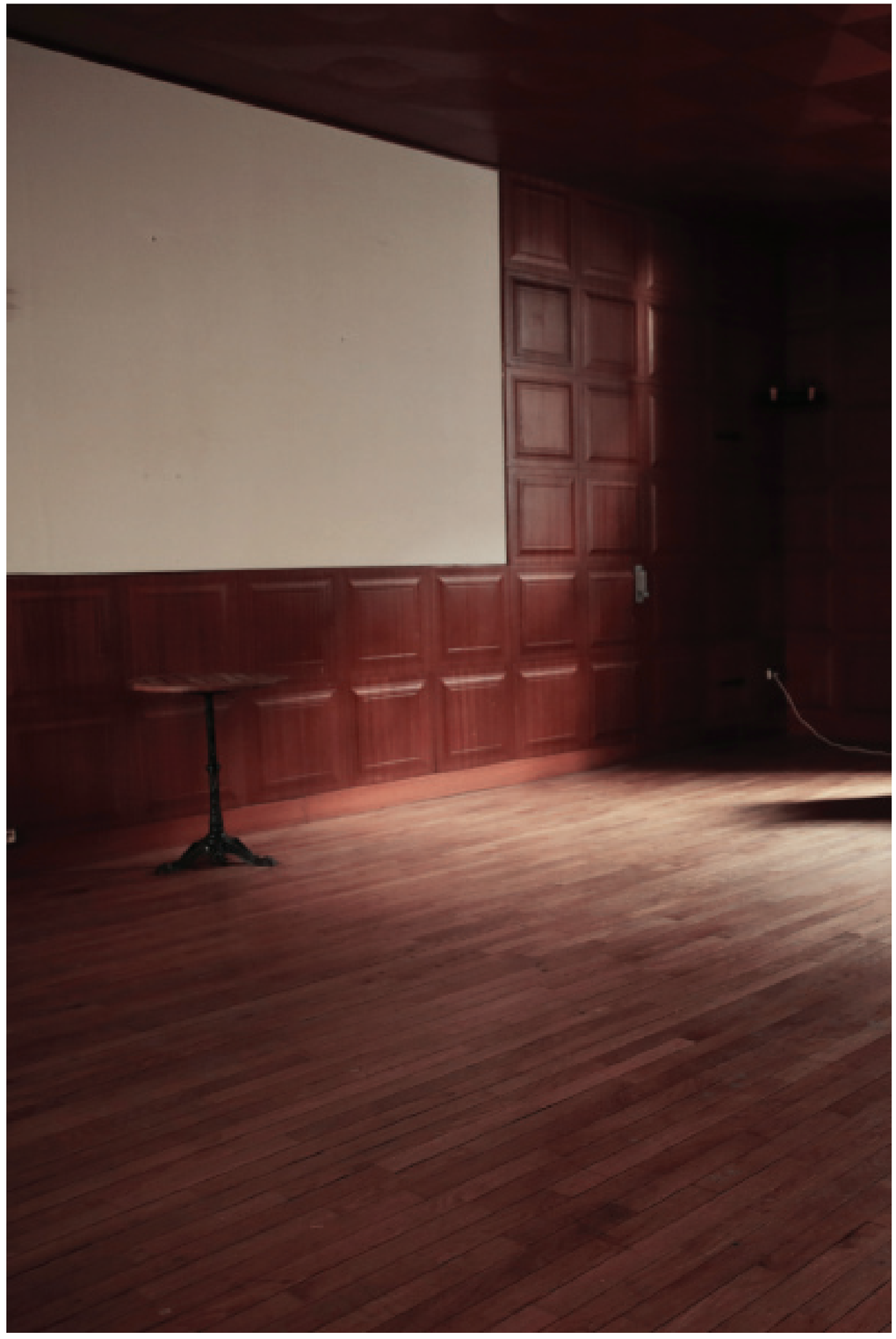


Photo réalisée par Éric Dazin, juin 2015.

Photo réalisée par Éric Dazin, juin 2015.

L'urgence autrement?

Photo réalisée par Sophie Rouay-Lambert, juin 2015.

Séance de restitution d'étape et de travail avec les salariés du CHU, janvier 2015.

Le corpus

Sur les 160 personnes hébergées, 33 ont fait l'objet d'un entretien **10 femmes** et **23 hommes**.
Sur l'ensemble du personnel, **15 personnes** ont fait l'objet d'un entretien.
Les 7 mois d'enquête ont fait l'objet d'**observations** retranscrites dans les **carnets d'enquête**.
Les échanges lors des réunions de cadrage à l'**Atelier-SH** et au **CHU-Reuilly** font partie du corpus.

Les questionnements sous-jaçents

1/ Le CHU de Reuilly est-il un CHU?
2/ La diversité sociale est-elle propice à l'ancrage social ?
3/ Le temps d'hébergement indéterminé est-il propice à l'ancrage social?
4/ Peut-on «habiter» le CHU, quel vivre-ensemble et quels lieux ressources?
5/ Comment envisager la pousuite du CHU de Reuilly?

Les premières pistes de réflexion

1/ Le centre va au-delà de la réponse à l'urgence ; pour les salariés il est passé de la réorientation à l'accompagnement, mais pour les hébergés, leurs situations demeurent urgentes…

2/ La diversité sociale est tolérée à condition que chacun respecte l'autre ; cette tolérance dépend des espaces (privatifs/ collectifs) de retranchement que chacun a à sa disposition ; les comportements déviants et psychotiques sont moins tolérés car ils font peur.

3/ La possibilité de rester hébergé durablement dans le centre favorise un ancrage et un repos mais peut aussi déclencher des décompensations, une forme d'installation dans l'hébergement (revendiqué). Face à la routinisation, il faut quand même envisager la sortie du centre ou la fermeture du centre…

Pistes à discuter en sous-groupes …

Constat

Fort de votre expérience au CHU-Reuilly (et par ailleurs), entre la gestion au quotidien et le recul depuis vos prises de postes et de fonctions, vous avez aquis un savoir et une expertise riches d'enseignements pouvant nourrir la réflexion sur la manière de penser autrement l'urgence et un CHU.

Comment procéder?

Employons le procédé méthodologique de l'utopie : à savoir la lecture critique de l'existant, et la proposition d'un autre possible, idéal et sans limite. Donc, dans l'idéal, mais en partant de votre expertise, comment envisageriez-vous :

1/ Les missions d'un CHU (le sens, le pourquoi)

➡ *Dégager les missions principales et secondaires d'un CHUet les réflechir en termes de contenu et d'espaces . Pistes possibles :*

- Mission accueil
- Mission réponse aux besoins primaires (repas, hygiène, sommeil, etc.)
- Mission accompagnement (ouverture droit, empploi, logement; santé)
- Mission activités (culture, loisir et créatives)
- autres?

2/ Le fonctionnement d'un CHU (la forme, le comment)

➡ *Dégager les fonctions principales d'un CHU, la place et le rôle de chacun et les réflechir en termes de compétences. Pistes possibles :*

- Fonction direction
- Fonction gestion des locaux
- Fonction animatrice
- Fonction surveillance
- Fonction suivi administratif
- autres?

3/ et la sortie d'un CHU (l'objectif, la finalité)?

➡ *Dégager les possibilité et les limites de sortie d'un CHU : est-ce que sortir du CHU = sortir des situations de sans-abrisme?*

Qu'est-ce qui limite les sorties de situation, la sortie d'un CHU? …

pendant les ateliers...

Les questionnements sous-jaçents

1/ Le CHU-Reuilly est-il un CHU comme les autres?
2/ Qu'apporte La diversité des personnes hébergées ?
3/ Qu'apporte le fait de pouvoir rester longtemps ?
4/ Peut-on avoir un «chez-soi» au centre ?
5/ Que vous apportent les rencontres faites au CHU-Reuilly?
6/ Peut-on compter sur les autres ?
7/ Comment préparer l'après, la sortie du CHU-Reuilly?

Les premières pistes issues des paroles d'hébergés

Sur la diversité des personnes hébergées

•Une part des personnes enquêtées considère la diversité comme positive ; une autre part la considère plutôt comme néfaste ; une part ne comprend pas pourquoi il existe une telle diversité dans ce centre ; une autre part considère cela « plutôt bien », mais jusqu'à une certaine limite ; tout dépend de quelle diversité et surtout du contexte dans lequel elle est vécue, entre proximité et promiscuité.

•La tolérance à l'égard des autres dépend des types d'espaces du centre. Elle est davantage tolérée et parfois recherchée dans les espaces communs où chacun a le choix d'aller ou non vers l'autre : la cour, la salle de télévison, la bibliothèque, le réfectoire, l'espace de jeux ; elle est moins bien vécue lorsqu'elle n'est pas choisie: dans les espaces plus intimes et plus réduits comme les sanitaires et les chambres.

Sur la durée de l'hébergement

•Une part des hébergés apprécie la durée de l'hébergement car cela leur permet de se poser et de reprendre en main une partie de leur existence : prendre le temps de faire ses démarches administratives pour améliorer sa situation en quittant le centre dans de meilleurs conditions. Une part n'a pas d'autres choix que de rester et de s'installer, au mieux, en attente d'une solution quant à la légalité de leur statut ; une part voit sa situation s'aggraver avec le temps faute de place dans une structure plus adaptée à leur situation. Certains restent là faute de mieux, avant de retourner à la rue ou dans un autre centre. Pour tous, le fait de pouvoir rester en journée est apprécié.

Sur le centre

•Sa grande taille est appréciée car elle offre des grands espaces de retranchement et moins appréciée parce qu'il héberge trop de monde. Les critiques majeures portent sur les chambres et les sanitaires qui devraient être des espaces intimes et privatifs. Les ressentiments et les colères sont davantage à l'encontre de la situation SDF qu'à l'encontre des hébergées, car les hébergés ont conscience des difficultés auxquelles ils sont confrontés et du travail fait pour les en sortir dans ce contexte de crise. Le centre est donc bien apprécié pour son organisation, pour ses activités, pour le fait de pouvoir y rester la journée, de prendre trois repas et pour la qualité relationnelle avec les salariés.

Séance de restitution d'étape et de travail avec les hébergés du CHU, mai 2015.

Pistes à discuter pour compléter les données ...

Constat

Vous avez une bonne connaissance du CHU-Reuilly pour y être hébergé depuis un certains temps. Vous pouvez enrichir notre réflexion sur la manière de penser autrement l'urgence et un centre d'hébergement d'urgence.

Comment procéder? Tentons l'utopie

Tout d'abord, qu'est-ce qui fonctionne bien au CHU? (lister)

Qu'est-ce qui a amélioré votre situation depuis que vous êtes au CHU de Reuilly? (lister) Est-ce que cela ne vaut que pour vous ou bien est-ce que cela concerne les autres? Maintenant qu'est-ce qui ne fonctionnent pas bien au CHU? (lister) Qu'est-ce qui a aggravé votre situation depuis que vous êtes au CHU de Reuilly? (lister) Est-ce que cela ne vaut que pour vous, ou bien est-ce que cela concerne les autres?

À partir de là, imaginez, dans l'idéal, si tout était possible, d'autres manières de faire

1/ À quoi devrait servir un centre d'hébergement d'urgence?
➡ *lister les fonctions principales...*

2/ À qui devrait servir un centre d'hébergement d'urgence?
➡ *lister les situations auxquelles il doit répondre...*

3/ À quoi devrait-il ressembler?
➡ *décrire les aménagements et l'organisation des espaces...*

4/ Comment devrait-il fonctionner?
➡ *ouverture, gestion, par et avec qui...*

5/ Les CHU doivent-ils exister?
(et sinon) par quoi remplacer un CHU?
➡ *lister et décrire...*

...et le repas

C'est le cumul et l'accumulation des problèmes qui posent problème.

L'urgence,
à long terme,
c'est trop long.

On manque de psy. D'une équipe socio-psy. Et des gens qui parlent les langues. Pour le psychisme de tous, pour gérer les crises, pour le contrôle... Tout le monde n'a pas toutes ses facultés ici.

Moi, je veux qu'on me respecte.

On a besoin de
collectif et d'individuel.

On est des personnes responsables. On cherche quelque chose qui nous permette de continuer. On a besoin d'accompagnement.

Les CHU, c'est des bombes à retardement !

La stabilisation signifie que la personne peut se redresser.
L'urgence signifie que la personne peut replonger.

Parce qu'il n'y a pas assez de choses solides pour en sortir.
Parce qu'il manque de l'écoute.
Il manque du personnel qui nous écoute.

Je dors bien, je mange bien, j'ai l'hygiène, j'ai des vêtements, je cherche du travail. Après 1 an et demi dehors, c'est un peu le paradis.

L'accueil, c'est
un pas vers l'autre.

Qui m'apporte quoi ?

L'accueil, c'est important.

Si tu veux une chambre individuelle, tu vas à l'hôtel ! Ici, c'est un centre d'hébergement d'urgence. C'est normal d'être en collectif !

On
est
vulnérable.

Ici, c'est cool. Ils laissent les gens évoluer.

Tu viens, tu te stabilises, et après,
tu retombes en enfer.

C'est pas adapté pour une personne handicapée. Moi, je végète ici.

Il faudrait...

Faire participer les hébergés à la vie du centre.

Revoir les limites de nos fonctions.

Mieux se connaître
soi-même pour aider l'autre.

Un personnel médical à minima,
un partenaire santé.

Former la sécurité au social.

Des accompagnements pour structurer,
pour sortir la tête du tunnel.

Accueillir sur un temps court pour ne pas s'habituer à l'urgence.

Raccourcir le temps entre l'accueil et le rendez-vous avec les TS. Sinon ils ont le temps de s'installer dans l'entre-deux.

Traduire dans plusieurs langues.

Plus de coordination entre les services de mise à l'abri.

Bien accueillir la nuit, c'est déteminant pour la poursuite.

Des vraies assiettes et apporter les repas à table. C'est ça le service.

Travailler l'interdit et admettre la tolérance. C'est un paradoxe.

Plus de liens et de relations entre les personnes de tout statut et de toute fonction. Sinon l'objet de la mission se perd.

Une laverie.

Plus d'atelier
et de sorties.

Renforcer les équipes, ce qui permettrait des temps d'échanges et de prendre du recul.

Faire plus de liens entre les équipes de nuit et de jour. On ne connaît pas la vie des autres.

Accueillir dans la ville.

Avoir une meilleure connaissance des personnes qu'on nous amène.

Accueillir dans des chambres et des sanitaires où on irait nous.

Plusieurs menus.

Redéfinir nos missions.

Arrêter de nous prendre pour des cons.

Conclusion

sur l'urgence de faire bouger les lignes

En attendant les réponses, et pour que cela fonctionne, chacun déroge à la norme

Dans le cadre de l'histoire du CHU et du travail avec les salariés, on note une remise en question systématique des cadres, des limites et des missions, une négociation constante de la norme et du dépassement de la norme.
Pour répondre aux réels besoins et aspirations des « personnes concernées », et pour que l'institution n'implose pas, pour fluidifier le mécanisme, chacun doit toucher aux limites, voire dépasser les limites de ses fonctions et missions.

Cette capacité à jouer avec le cadre, à ajuster constamment sa pratique et à maintenir le cap malgré tout, rend certes le travail plus humain et passionnant, car les personnels font preuve d'audace, de prise de risque et d'engagement, mais cela nécessite surtout de très bien connaître les cadres d'exercice et les missions des autres postes, afin de ne pas aller sur le territoire de l'autre et afin que ces dépassements respectifs restent cohérents dans la logique/l'équilibre d'ensemble –ce qui n'est pas toujours le cas entre des salariés de différents statuts dans une même institution. Si l'un des personnels outrepasse cette marge de manœuvre, il fragilise l'équilibre précaire et quotidiennement recherché de l'ensemble.

Il se passe donc comme un glissement-relais des missions : la sécurité fait de « l'accueil », l'accueil fait du « social », le personnel d'entretien fait de « l'accompagnement » (discussion, ficelles, parfois aides matérielles), et enfin, le travailleur social, au bout du compte, semble freiner le processus du fait même de la nature de sa mission, car il n'est pas confronté aux mêmes temporalités (évaluation de la situation, actualisation des papiers, ouverture des droits, mise en place de l'accompagnement, temps entre les prises de rendez-vous, etc.).
Mais c'est dans ce glissement, dans ces interstices que se situent le lien et l'invitation à rester, à s'installer en attendant son rendez-vous.

Finalement, ce qui relève réellement d'une réponse à l'urgence à l'arrivée dans ce centre d'hébergement d'urgence (mise à l'abri, hygiène, vêtements, repas, etc.) est dispensé par du personnel dont ce n'est pas totalement le travail en termes de statut, de mission et de diplôme (agent de sécurité, agent d'accueil, surveillant, personnel de service et de ménage, etc.).
Mais, comme ils le disent : ils ont la « fibre sociale », ils aiment travailler au service de l'autre pour alléger le poids du quotidien, car en cela leur travail qui relève du pur exécutif prend sens et devient utile. Ils acquièrent une utilité sociale. Cela les nourris et les aide à supporter un travail qui n'est pas facile et mal rémunéré (horaire, peu d'intérêt intellectuel, fatigue physique, temps de transport pour aller et repartir, etc...

L'institution et le statut de l'urgence, l'aide sociale en général est à retravailler dans le sens ou il répond certes ponctuellement à des besoins et à de l'urgence sociale mais, en restant figé il met à mal, et les « personnes concernées », et les personnels (tout aussi concernés).

. . . . . .

Gouache, 65/50 cm, réalisée par un hébergé lors d'un atelier peinture, 2015.

« Bon et maintenant, qu'est-ce qu'on fait? »
(parole de relogé)

Merci de votre attention

Paroles et textes extraits d'un livret conçu à partir d'une étude réalisée par l'équipe de l'Atelier des sciences humaines, Faculté des sciences sociales et économiques, Institut catholique de Paris, de décembre 2013 à mai 2015.
« Comment j'ai habité le CHU de Rueilly-Diderot », 54 p.
Sous la direction de Sophie Rouay-Lambert, assistée d'Amélie Mazé.
Équipe d'enquêteurs : Alexandre, Alix, Aurélien, Cécile, Hédia, Noémie, Simon et Violette.
Crédits photographiques : Éric Dazin, Célia Dazin et Sophie Rouay-Lambert.

Travaux mobilisés pour la préparation de cette communication

Sur les méthodes présentées :
Sophie Rouay-Lambert, « Mobiliser le rapport aux espaces habités dans la reconstitution des parcours de vie SDF », SociologieS [En ligne], Dossiers, Penser l'espace en sociologie, mis en ligne le 16 juin 2016, URL : http://sociologies.revues.org/5478

Sur la remontée de parole étudiée :
Sophie Rouay-Lambert, OÙ VA LA PAROLE DES SDF ? La « marge » peut-elle enfin instruire l'institutionnel ? le Sociographe – « La Nouvelle gestion sociale des SDF », n°48, décembre 2014.

Sur les cadres d'enquête et le rapport au commanditaire :
Amélie Mazé et Sophie Rouay-Lambert, « Quand le sociologue accèpte de se faire bousculer. Expériences de coproduction dans des études sociologiques des politiques sociales et de leurs publics », Colloque ASF, « Les usages de la sociologie des politiques sociales » — Dijon, Octobre 2014

Sophie Rouay-Lambert,
Toulouse, 5 juillet 2016