

Petites scènes de l'urgence ordinaire...

L'accueil d'urgence

en circonscription d'action sanitaire et sociale

Ayant exercé la fonction d'assistante sociale en polyvalence de secteur pendant de nombreuses années, j'ai choisi de mener en 2001/2002 une recherche dans le cadre d'un mémoire¹ de Maîtrise et DSTS à l'Université Paris XII, portant sur l'accueil d'urgence en circonscription d'action sanitaire et sociale. Une distanciation de ce qui m'était trop familier m'était devenue nécessaire.

Une analyse des parcours de précarité des personnes accueillies, en amont de leur venue au service social permet de percevoir quels événements sont susceptibles de générer l'urgence. Ces parcours nous montrent des temporalités qui s'opposent.

Dans son niveau microsociologique l'urgence s'alimente autant de l'objectivité que de la subjectivité : elle est sujette à variations et ne fait pas toujours l'objet d'un consensus entre l'utilisateur, le travailleur social et les partenaires. En saisissant « l'instantané » de ce moment singulier qu'est l'accueil d'urgence dans un service social, nous avons cherché à approcher quelques aspects de la réalité qu'il recouvre.

Au travers de la thématique de l'ordre et du désordre, nous avons voulu montrer que la situation, tant pour l'utilisateur que pour l'assistant social est prise dans un système de contraintes qui va peser sur le comportement des acteurs. La fonction de régulation ainsi avivée aura pour effet d'interroger l'éthique et les valeurs professionnelles de référence.

L'échange entre usager et travailleur social va nécessiter adaptations et ajustements mutuels, pour tendre vers une définition partagée ou non de l'urgence ; de celle-ci aboutira une négociation contrariée ou aboutie.

Le regard s'est voulu quelque peu ethnographique, entre « scène et coulisses », aidé des concepts d'Erving Goffman. À partir d'un vocabulaire méthodologique bâti sur le langage du théâtre, cet auteur nous a aidé à analyser la dynamique des interactions de face à face entre usager et assistant social pour en décoder les tensions latentes.

1. Mémoire de Maîtrise / DSTS en sciences de l'éducation, sous la direction de Bénédicte GOUSSAULT, Maître de Conférence - Février 2002 – 146 pages.

Lydia Da Silva-Joubert
Assistante sociale

INTRODUCTION

Jusque dans les années 1975, le travail social, pour pouvoir s'exercer, revendiquait de s'inscrire dans la durée. Avec la montée de la précarité, puis de l'exclusion dans la décennie qui suivit, le temps dominant de la disponibilité, de l'accompagnement et du « suivi » des familles n'est plus. S'y est substituée « **l'urgence sociale** » et ses cohortes de situations de ruptures et de détresses qui nécessitent un traitement immédiat mais dont les effets sont sur le court terme.

Un basculement semble s'être opéré : refoulée autrefois aux marges de l'action sociale, *l'urgence* se trouve désormais au cœur des services et des dispositifs. Le double mouvement d'individualisation d'une part et de désaffiliation d'autre part a eu pour effet de sortir au grand jour les limites de « l'État-providence ». Les situations d'exclusion et de détresse ont révélé par leur caractère massif les phénomènes sociaux que les politiques publiques cherchent à maîtriser.

Ainsi l'urgence sociale et son corollaire « l'accueil d'urgence » ne sont plus des phénomènes d'ordre résiduel mais structurel, inhérents à une société instable et complexe.

I - QUESTIONNEMENT INITIAL ET OBSERVATIONS DE TERRAIN

1.1 Origine de la recherche

Pour les travailleurs sociaux l'accueil d'urgence en circonscription sociale² semble recouvrir les critères suivants :

- l'accueil des personnes sans domicile fixe quelle que soit leur demande,
- la réponse aux demandes d'hébergement, qu'elles soient formulées par des personnes sans domicile fixe ou par d'autres personnes en situation de détresse (femmes maltraitées, familles sans logement),
- l'accueil des personnes en situation de grande précarité : demandes de secours alimentaire d'urgence, demandes de minima sociaux (RMI par exemple).

Mais ces critères n'épuisent pas la notion d'accueil immédiat et non différé. L'urgence en service social n'est pas toujours entendue comme « le traitement » d'une demande mais parfois aussi comme un travail d'écoute de la personne.

« *Le travail social, c'est d'abord un travail d'écoute et de disponibilité. Il peut y avoir une urgence à être entendu* ».

2. Celle-ci correspond à une unité géographique de travail instituée par la Circulaire ministérielle du 13 décembre 1966, réunissant souvent plusieurs communes. La Circulaire du 15 novembre 1975 précise que la circonscription doit permettre une intervention concertée de l'ensemble des praticiens de l'action sociale.

Les manifestations des usagers à l'accueil sont parfois théâtrales, sujettes à mise en scène. Voilà comment en parle un travailleur social :

« L'urgence, bien sûr, ne s'annonce pas. Elle se présente avec pertes et fracas. L'utilisateur peut exprimer de la colère, mais il s'agit plutôt d'une souffrance – vécue ou supposée -. Les manifestations sont parfois grand-guignolesques : ça pleure, ça crie, beaucoup de gestes : c'est parfois aussi la seule façon de dire « j'en peux plus – il faut que vous m'aidiez » ... et puis il y aura aussi celui qui va se présenter plus calmement et qui attendra son tour... c'est aussi un jeu, un jeu qui marche bien, et partout ».

“L'urgence sociale n'est plus un phénomène résiduel mais structurel”

L'urgence semble sujette à variations et difficile à saisir. Mais au delà du discours très professionnel sur l'écoute et la détresse de l'utilisateur, il me semblait percevoir une autre dimension, latente, moins explicite celle aussi du constat d'avoir à gérer le mécontentement des usagers, voire leurs revendications vécues comme incessantes dans certains services :

« On avait de la violence, des interpellations de la police assez soutenues, des gens qui ne voulaient plus déloger de la salle d'attente, des cris, des larmes ... ingérable ; on était désarmés, impuissants, et en situation d'insécurité. Alors avec la responsable du service, on a pensé à mettre en place cet accueil immédiat : c'est aussi à ça, que sert notre permanence d'accueil : à désamorcer les conflits ».

Devant cette **réalité multiforme et complexe** j'avais la motivation de chercher à savoir ce qu'elle recouvrait vraiment.

Cette recherche est partie d'un double constat :

- d'une part la montée en puissance du concept d'urgence sociale qui se traduit par la mise en place de dispositifs sociaux toujours renouvelés et démultipliés,
- d'autre part ces situations d'accueil d'urgence semblaient générer de façon récurrente une tension visible tant au niveau du service, qu'au niveau de l'interaction entre usager et travailleur social, mais la nature de cette tension restait difficile à saisir.

Dès l'enquête exploratoire, la question de l'urgence a amené la question des limites ; très vite s'est imposée l'idée de l'écart entre la demande des usagers et l'offre sociale.

Il est fréquent qu'au cours de l'accueil d'urgence le travailleur social se trouve confronté aux limites des réponses locales : il peut se trouver confronté à la pénurie de places pour un hébergement d'urgence. Et quand une place est trouvée, celle-ci l'est souvent pour un temps limité, de un à huit jours, parfois quinze, et il faudra en négocier le renouvellement.

L'assistant social en défaut d'offre développe alors des stratégies telles que décrites ci-après :

« On appelle le 115, on met l'ampli du téléphone et là, ils entendent « pas de place, pas possible » et ils entendent aussi comment le travailleur social « vend » l'affaire... avec en tout cas le risque de se trouver au point zéro dans 8 jours... ».

Nadège

« Ils avaient l'attente d'une réponse impossible pour nous... même si la situation pour eux n'était pas évidente... S.D.F., à la rue, avec des réponses à la journée, ou à la petite semaine... Ils se sont un peu excités... en faisant monter la pression. Ils demandaient un logement, on leur propose un hébergement pour une durée précaire... C'est vrai que leur demande était légitime... d'avoir un logement, d'avoir une vie décente... »

Témoignage d'un responsable de service

(les « débordements » dans le service par ces usagers avaient nécessité l'appel de la police).

Au vu des premières observations, l'accueil des personnes et de leur situation d'urgence semblait renvoyer à une fonction latente de temporisation, de régulation.

Régulation renvoie à l'idée d'un rapport à l'ordre, mais aussi à l'idée de flux, un flux à réguler.³

L'intervention sociale d'urgence dans sa fonction de régulation du système social, s'entrevoit notamment au travers de quelques chiffres significatifs du flux de population concernée par la thématique de l'urgence. Une enquête de l'INSEE publiée en janvier 2002, la première du genre et qui reste unique en la matière, fait état du chiffre de personnes sans domicile fixe : au cours du mois de janvier 2001⁴, en France métropolitaine, environ **63 500 adultes**, accompagnés de **16 000 enfants** âgés de moins de 18 ans étaient sans domicile. **Le total atteint le chiffre considérable de 86 000 personnes** si l'on y ajoute les 6 500 personnes logées en CADA (Centre d'Accueil des Demandeurs d'Asile), en centres provisoires d'hébergement et en centres de transit.

3. La notion de circulation, de mobilité de flux, de même que nos premières observations sur le rapport à l'ordre nous ont conduit à explorer le **concept de régulation**. Ce concept fût approché au travers des auteurs fondateurs de la théorie sociologique, Comte, Durkheim, et des auteurs plus récents comme J.D. Reynault. Il fut notamment abordé en terme « d'influence régulatrice et directrice » plus qu'en terme de contrainte sociale (cf. B.P. Lécuyer Régulation sociale, contrainte social et social contrôle, Les idées et les mots, Revue française de sociologie 03/1967 VIII pp 79 à 85).

4. INSEE Première, n° 823 et 824-01/2002.

Devant un tel flux il y a lieu d'éviter que le système se grippe ; les consignes officielles et partagées par les différents centres d'hébergement d'urgence ont pour objectif de tendre vers cette régulation, cette coordination par rotation organisée. Une « mise sous pression » est explicitement évoquée par les responsables de CHRS tant vis à vis de l'utilisateur que vis à vis des travailleurs sociaux :

« La mise sous pression à laquelle sont soumises les personnes hébergées à cause des délais qui leurs sont imposés, et qui ne permettent pas toujours de respecter le rythme de chacun, n'est pas supportée par tout le monde ». ⁵

« Les travailleurs sociaux ont le sentiment d'être mis sous pression en permanence car les délais sont courts ... ». ⁶

“On assiste à une mise sous pression des usagers mais aussi des travailleurs sociaux”

On retrouve ici, d'ores et déjà, le vocabulaire spécifique du concept de régulation dans son sens technique : c'est à dire dans le sens d'un système destiné à maintenir constante la pression ou la température, quelles que soient les perturbations qui pourraient le faire varier ; mais la notion de mise en ordre est également présente, si l'on considère

le flux des demandes et la nécessité de coordonner les divers lieux d'accueil. Au niveau systémique, la régulation est le fait d'agir sur un système complexe en vue d'obtenir un fonctionnement correct et régulier.

Sur le terrain, les travailleurs sociaux sont amenés à intervenir à l'interface des systèmes sur lesquels ils ont en réalité peu de prise, malgré le volontarisme de nombre d'entre eux. On pressent la violence latente sous-jacente à ces situations précaires.

Enfin, un dernier constat portait au début de notre enquête sur l'idée de valeurs professionnelles quelque part malmenées et accompagnées d'une forme de « désenchantement » du travailleur social :

« En cas de trop grande tension, si la personne est trop énervée, je lui dis, « on se calme ». Si vous voulez qu'on fasse quelque chose de ce lieu, il faut se calmer... Et ça s'arrête ! Et sinon, c'est au responsable de prendre la suite... Il faut avouer qu'avec le changement de responsable on lui demande plus de recevoir. C'est comme des barrières de protections qui se lèvent. C'est qu'il y avait quelque chose de latent... Oui, un sentiment d'insécurité... ».

Nora

Les conflits de valeurs que nous pressentions alors étaient les suivantes : tolérance opposée à autorité, idéal d'autonomie opposé à la réalité de la réponse sur le court terme, disponibilité opposée au temps compté de l'urgence, et enfin, de l'attitude d'ouverture à l'autre au sentiment sécuritaire pour soi-même.

« Si on veut être honnête, on a démarré avec de grands idéaux et puis il y a la réalité du travail avec les usagers et les institutions ... »

5. *Réflexions sur l'urgence, Union Départementale des CHRS du Val-de-Marne, mai 2000, p.10.*

6. *Op. cité p.9.*

Ces constats et nos questions de départ sous-tendent d'autres interrogations qui renvoient à un niveau plus global, voire macro social.

Quel est le ressort de l'accueil d'urgence sociale ? Qu'est-ce qui se joue dans cette « urgence » pour l'utilisateur, pour le service, pour le travailleur social ? Quelles sont les finalités explicites ou latentes de cette activité sociale ? La question du sens de l'action se trouve ainsi avivée, de même que des chocs et des conflits de valeurs se précisaient.

1.2 Exploration du concept d'urgence sociale

Une nature duale et réactive promue au rang de catégorie contemporaine de l'action publique

Parallèlement à l'enquête de terrain, la notion d'urgence sociale fût explorée dans son niveau macrosociologique - les politiques sociales, la valeur de l'urgence dans notre société - de même que dans son niveau plus microsociologique.

Institutionnalisée comme catégorie contemporaine de l'action publique, « l'urgence sociale » renvoie soit à un problème spécifique, soit à un mode particulier d'intervention publique⁷. Un regard sur l'évolution et les constantes des politiques sociales confirment la nature ambiguë voire paradoxale de « l'urgence sociale » De marginale elle est devenue centrale, de nature ponctuelle elle est dès lors dans la permanence.

Très schématiquement, il convient d'en retenir les grands points suivants :

- le développement constants de dispositifs nouveaux ne conduirait qu'à une illusion de maîtrise. Ceux-ci n'ont en fait pas eu raison de l'exclusion ; celle-ci les déborde tous ;
- la question du sens et de l'éthique est ici centrale : elle nous porte au cœur d'un paradoxe : agir en urgence sur des multitudes de situations qu'on sait durables, l'errance des SDF notamment. La grande détresse serait une figure inacceptable, une insulte pour la modernité et les dispositifs d'urgence sociale consistent à en faire disparaître les effets visibles, faute d'en traiter les causes⁸. Aussi, les images de failles, de turbulences, de désordre, pourraient être les métaphore de l'urgence sociale, que celle-ci soit considérée dans sa dimension de détresse individuelle ou de celle plus large de problématique sociale ;

7. J. Damon - *L'urgence sociale au prisme de sa ligne budgétaire, Autour du « 47.21 »*, Revue Française des Affaires sociales, 3/2001.

8. Sassier (M), *L'urgence, où comment s'en débarrasser. Informations sociales. CNAF, n°66, 1998.*

- la question de l'urgence porte en elle une force d'interpellation : les divers dispositifs intègrent un devoir d'alerte sur nos dysfonctionnements. Derrière les dispositifs et les réponses souvent plus en terme d'actes que de droits, il faut aller débusquer ce qui est dénonciateur de nos inégalités et injustices sociales.⁹

Dans son niveau microsociologique, l'accueil d'urgence s'avère être une relation fragilisée

“Produire de la cohésion, du lien, et en même temps assigner les individus à l'ordre social : telle est l'injonction paradoxale au cœur du travail social”

L'urgence, concept flou et polysémique, est ancrée dans la subjectivité et la représentation ; si la notion d'urgence renvoie à une négociation de la durée, elle est aussi une manière d'apprécier ou de vivre la menace.

Pour Jacques Ion¹⁰ la contrainte de l'urgence dans la relation de travail social constitue un facteur constant de la fragilisation du lien instauré dans le face à face.

Par ailleurs les analyses de Michel Autès¹¹ nous éclairent sur les enjeux à l'œuvre : il y a au cœur du travail social l'injonction paradoxale suivante : il a à produire la cohésion, le lien et l'émancipation des individus en même temps que l'assignation à l'ordre social. L'accueil d'urgence pourrait être le lieu où se révèle et se cristallise l'injonction paradoxale faite au travail social, lieu de révélation des contradictions et des heurts concernant le mandat implicite assigné aux travailleurs sociaux.

Aussi, concernant la nature de l'accueil d'urgence en circonscription et les tensions latentes de cette activité, nous en sommes venus à formuler les hypothèses suivantes :

- l'urgence sociale joue comme révélateur des paradoxes du travail social. L'accueil d'urgence en circonscription sociale entraîne une mise en tension de la fonction de régulation dévolue aux travailleurs sociaux. Cette finalité non explicite induit des conflits de valeurs et d'éthique professionnelle ;
- l'écart entre la demande de l'utilisateur et l'offre sociale génère une situation de conflit, voire de violence, que l'urgence d'écoute du travailleur social vise à réguler et à maîtriser par une attitude influente.

1.3 Méthode d'analyse – Erving Goffman et l'interactionisme symbolique

Les permanences d'accueil d'urgence sont des moments où la situation, tant pour l'assistant social que pour l'utilisateur, est prise dans des contraintes qui vont peser sur le comportement des deux acteurs.

9. Sassier (M) *op. cité.*

10. *Le travail social au singulier*, Paris Dunod, 1994, p.118.

11. *Les paradoxes du travail social*, Paris Dunod, 1998, p.240.

Comment dans l'interaction de face à face va se gérer l'écart éventuel entre demande et offre ?

Quelle part d'adaptation, d'ajustement mutuel dans les échanges pourront être repérés ? Quelles règles, quelles pratiques chacun va-t-il employer dans la chaîne des rapports mutuels ?

Méthodologie de l'enquête

Pour tenter d'apporter des réponses à ces questions nous avons réalisé douze entretiens avec des assistants sociaux et responsables de services, sur six circonscriptions différentes. Par ailleurs douze situations ont pu être observées « sur le vif ». Nous avons pris pour méthode l'observation des interactions entre usagers et travailleurs sociaux lors des accueils dit « d'urgence ». Nous avons pour cela adopté **une approche ethnographique entre « scène et coulisses »**, avec le soutien des méthodes et des concepts d'Erving Goffman.¹²

À partir d'un vocabulaire méthodologique bâti sur le langage de théâtre, E. Goffman a construit un système de concepts qui permet d'extraire de la substance des interactions quotidiennes, toujours différentes, les formes constantes qui vont lui donner stabilité, régularité et sens.

Sans pouvoir revenir ici sur l'exhaustivité des concepts utilisés nous vous en présentons la définition de certains d'entre eux :

Par interaction (c'est à dire l'interaction face à face) on entend l'influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns et les autres.

Par « une représentation » on entend la totalité de l'activité d'une personne donnée, dans une occasion donnée, pour influencer d'une certaine façon les autres participants.

Une organisation sociale¹³ est, pour cet auteur, un lieu entouré de barrières s'opposant en permanence à la perception, dans lequel se déroule une activité régulière d'un type déterminée. **Il distingue une division en région antérieure, ou scène, lieu où se donne la représentation ; et une région postérieure ou coulisses, où l'on prépare celle-ci.**

La « définition de la situation » correspond plus à une dynamique qu'à un résultat : lorsqu'un individu est en situation avec d'autres, il cherche à obtenir d'eux des informations à leur sujet (statut, compétences, honnêteté ...) ou bien il mobilise les informations qu'il possède déjà. Cette information contribue à **définir la situation**, en permettant aux autres de prévoir ce que leur partenaire attend d'eux, et corrélativement ce qu'ils peuvent en attendre.

12. Les ouvrages de référence ont été pour l'essentiel *La mise en scène de la vie quotidienne dont le Tome 1 est La présentation de soi et le Tome 2 Les relations en public.*

13. *Op. cité p. 225.*

Valeurs, règles et jeux d'influence réciproque s'avèrent être au cœur de toute interaction. Aussi, l'analyse des valeurs sous-jacentes aux discours et aux comportements des acteurs a été effectuée, de même que l'analyse des interactions dans leur niveau d'accord et de désaccord¹⁴. Par ailleurs, une attention toute particulière a été portée sur les indicateurs de désordre, et de leur corollaire, de régulation.

Toutefois, avant de vous présenter la structure des interactions et leur typologie, nous vous suggérons un « arrêt sur image » sur les parcours des personnes accueillies.

II - À LA GENÈSE DE L' URGENCE

Des parcours chaotiques – des individus désaffiliés

Par une problématique nouvelle de la question sociale, Robert Castel a aidé à préciser le concept très polysémique d'exclusion : il a mis à jour combien la désaffiliation en tant que mode particulier de dissociation du lien social, résulte de l'effet conjoint de la précarité économique et de la fragilité de l'insertion relationnelle. Il a montré que pour comprendre la désaffiliation, il y a lieu de retracer un parcours, mais aussi de « réinscrire des déficits dans des trajectoires, de renvoyer à des dynamiques plus larges et d'être attentif aux points de bascule qui génèrent des états limites ».¹⁵

2.1 Des individus désaffiliés

Très schématiquement, la synthèse des éléments recueillis dans notre étude montre que les personnes accueillies dans l'urgence relèvent majoritairement de la zone de « désaffiliation »¹⁶. On observe :

⇒ *une vulnérabilité importante de la sphère familiale :*

nous avons rencontré : 4 hommes seuls, 6 femmes isolées avec enfants, 3 couples (d'origine moldave) et un jeune mineur en rupture familiale. La fréquence des séparations et des ruptures familiales est un élément déterminant ; de plus, quand les liens familiaux existent, ils sont fragiles et instables.

14. *Cadre conceptuel complémentaire : l'exploitation des données a nécessité l'exploitation d'un autre concept d'importance le concept d'accord (Habermas, Goffman, Boltanski).*

Le cadre conceptuel retenu intègre aussi le concept de valeur au travers des apports de Durkheim, Parsons et Weber en particulier. L'éthique sous-jacente aux pratiques professionnelles, fut approché au travers du Code de déontologie de l'ANAS.

15. Castel (R), *La métamorphose de la question sociale – une chronique du salariat*, Paris, Fayard, 1995, p. 15.

16. *Les trois autres zones étant, selon la densité des rapports sociaux, une zone d'intégration, une zone de vulnérabilité, une zone d'assistance, op. cité p.414.*

2.2 L'émergence d'une nouvelle figure de la pauvreté : les sans-papiers

Nous avons découvert deux types de parcours :

- le « parcours type » des exclus et des désaffiliés cumulant handicaps sociaux et personnels : nous retrouvons là à la fois des français et des migrants en situation régulière,
- le parcours des étrangers « sans papiers », en situation irrégulière sur le plan du droit au séjour : ceux-ci constituent, nous semble-t-il **une nouvelle figure émergente de la pauvreté** en France en ce début de 21^{ème} siècle. L'entrée récente en France de ces derniers constitue un élément d'analyse particulier dans la mesure où le processus d'exclusion qui s'amorce prendra sens dans la rupture spécifique que constitue la venue en France sans autorisation de séjour.

Pour ces personnes, **le critère du droit au séjour va s'avérer être un critère déterminant dans la gestion de l'accueil d'urgence par le travailleur social** ; ainsi, la possession ou non d'une carte de séjour constituera un attribut positif ou négatif. Il deviendra d'une certaine manière un indicateur des moyens et ressources disponibles et par conséquent de la marge d'action dont va disposer le travailleur social pour la réponse au problème rencontré.

Nous avons rencontré 5 « sans-papiers », soit presque la moitié des situations rencontrées. Ceci traduit la précarité du profil des usagers qui se présentent dans le cadre de l'accueil d'urgence.

2.3 Des parcours chaotiques

Le parcours des personnes françaises et immigrées ayant acquis le droit au séjour

Ces itinéraires sont faits fait de ruptures répétées, de cumul de handicaps et/ou d'échecs ayant conduit à une forme de marginalisation.

Nous vous présentons ici quelques exemples : les trajectoires sociales de Monsieur Oskard, Monsieur Alix et de Monsieur Samih. Notons que pour ces personnes, la situation de précarité a contribué à la dégradation de leur état de santé tant sur le plan physique que psychique. Voici quelques exemples :

Chronologie du parcours de précarité		Besoin généré	Demande exprimée
<p>Élément déclencheur de la venue en service social</p> <p>Temps T : Accueil d'urgence</p>			
<p>Mr Alix</p> <p>-2 ans : Dépendance alcoolique</p> <p>-1 an : Problème médico-social : infection cutanée</p> <p>-6 mois : Expulsion du logement familial pour impayés --> SDF depuis 6 mois</p> <p>errance</p>	<p>Besoin de logement</p> <p>Besoin de soins.</p>	<p>Demande de soins et d'hébergement.</p>	
<p>Mr Samih</p> <p>-2 ans : Désorientation</p> <p>SDF depuis 2 ans</p> <p>-1 an : Vol de ses papiers et d'argent</p> <p>Hospitalisation d'office par la police quelques jours auparavant</p>	<p>Besoin de 1ère nécessité : récupérer ses ressources et ses papiers.</p>	<p>Demande non explicite.</p>	
<p>Mr Oskard</p> <p>-2 ans : Infection VIH</p> <p>Expulsion de maison de retraite</p> <p>-1 an : Fin du séjour en maison de repos</p> <p>-9 mois</p> <p>-3 mois : Fin d'hébergement du CHRS</p>	<p>Besoin d'hébergement.</p>	<p>Revendication d'un secours financier pour l'hôtel.</p>	

Ces parcours explicitent des ruptures liées pour une grande part au handicap social qui « invalide » ou disqualifie la personne : toxicomanie, dépendance alcoolique, troubles du comportement ou encore pathologie mentale. Il est à noter que ces personnes avaient toutes une « **carrière morale d'assisté** » entendue au sens que lui confère Serge Paugam, dans la mesure où ces personnes avaient toutes l'expérience vécue d'une assistance antérieure, voire d'une prise en charge par un service social. Cette notion de « **carrière morale** » nous permet d'apporter un éclairage utile sur les interactions observées : elle nous fait percevoir combien au-delà des faits recensés constitutifs de la situation d'urgence, la représentation qu'a l'utilisateur de sa trajectoire sociale et de ses rapports antérieurs aux services sociaux va donner une empreinte perceptible lors de l'échange entre les acteurs, souvent en terme de défiance et de tension.

« *Faut arrêter de me balader* » dira monsieur Oskard bruyamment.

« *Faut pas me baratiner avec les paroles...* » dira aussi monsieur Samih avec agressivité.

Cela semble un peu antinomique d'évoquer la notion de carrière alors que notre étude porte sur l'urgence : or nous voyons émerger une 1^{ère} contradiction des temporalités : l'urgence en service social a à voir avec un ancrage durable dans la précarité.

Les parcours des « sans papiers »

Chronologie du parcours de précarité	Besoin généré	Demande exprimée
<p style="text-align: center;">Élément déclencheur de la venue en service social</p> <p style="text-align: right;">Temps T : Accueil d'urgence</p>		
<p>Mme Zohra</p> <p>-4 ans -2 ans</p> <p>Décès du conjoint</p> <p>Fin du visa et de l'hébergement hôtelier</p> <p>-1 an</p> <p>Départ d'Algérie</p> <p>Entrée en France</p> <p>-1 mois</p>	<p>Besoin d'hébergement pour la mère et des 2 enfants</p>	<p>Demande d'hébergement</p>
<p>Mr Dahmouni</p> <p>-7 ans -2 ans</p> <p>Incarcération et expulsion de France</p> <p>Toxicomanie</p> <p>Inconnu, rupture d'hébergement probable</p> <p>-1 an</p> <p>Départ d'Algérie</p> <p>Retour en France</p> <p>-7 mois</p>	<p>Besoin d'hébergement</p>	<p>Demande d'hébergement</p>
<p>Mme Diama</p> <p>-2 ans</p> <p>Guerre civile au Congo</p> <p>Signalement PMI concernant l'état de malnutrition des enfants</p> <p>-1 an</p> <p>Entrée en France</p> <p>-3 mois</p>	<p>Besoin alimentaire exprimé par un tiers</p>	<p>Demande implicite d'hébergement.</p>
<p>Squatters Moldaves</p> <p>-2 ans</p> <p>1992 : Participation à la révolution</p> <p>Conduite par la police suite à expulsion</p> <p>-1 an</p> <p>Entrée en France</p> <p>-2 mois</p> <p>2 expulsions successives de squatt (J et J-1)</p>	<p>Besoin d'hébergement et de logement</p>	<p>Demande d'hébergement puis d'autorisation d'occuper le squat.</p>
<p>Mlle Malonghi</p> <p>-10 ans -2 ans</p> <p>Entrée en France (sans papier depuis 10 ans)</p> <p>Refus du placement de son enfant</p> <p>-1 an</p> <p>Expulsion pour impayés</p> <p>-5 mois</p> <p>Squatt pendant 2 mois</p>	<p>Besoin d'intégrité familiale,</p>	<p>Demande d'hébergement mère/enfant.</p>

Si l'on considère ces 5 situations de « sans-papiers », on remarque que, hormis la situation de mademoiselle Malhonghi, les « carrières sociales » sont vierges de prise en charge.

Par ailleurs les ruptures ayant entraîné la situation de précarité ne sont pas liées à une inadaptation renvoyant à une aptitude individuelle.

Les personnes sans-papiers rencontrées dans le cadre de l'accueil d'urgence, bien qu'étant en situation de total dénuement ne sont pas « suivies » et connues d'un travailleur social « référent », elles n'étaient pas non plus connues du service social où elles se présentaient. Les diverses interactions montreront parfois une position de retrait de la part du travailleur social pour proposer un suivi, une « accroche » (terme souvent entendu) au niveau du service.

“La pauvreté est une catégorie relative et fluctuante”

Pour comprendre ce point, il nous faut rappeler combien la pauvreté est une catégorie relative et fluctuante ; G. Simmel déjà posait le problème de l'ambiguïté de la notion de pauvreté comme catégorie analytique. Ce n'est pas le fait que les personnes soient pauvres qui les place dans la catégorie sociale spécifique des pauvres, « c'est à partir du moment où ils sont assistés qu'ils deviennent partie prenante d'un groupe caractérisé par la pauvreté. Le groupe ne reste pas unifié par l'interaction entre ses membres, mais par **l'attitude collective que la société comme totalité adopte à son égard** »¹⁷. C'est aussi à partir de cette attitude collective que s'effectuera la définition des politiques sociales. Poursuivant cette idée de rupture avec l'idée fautive de l'unité de la catégorie des pauvres, Serge Paugam préfère quant à lui parler de populations « **reconnues** » en situation de précarité économique et sociale.

Or dans notre étude, le parcours des « sans papiers » tout en révélant la précarité la plus totale, s'avère être par ailleurs vierge de prise en charge sociale au motif probable de cette **absence de reconnaissance**. L'effet de désignation et d'étiquetage s'est pourtant opéré : la catégorie générale « les sans-papiers » peut s'ensuivre dans les textes réglementaires de onze sous catégories d'étrangers susceptibles de bénéficier de régularisation¹⁸ ; mais elles sont aussi sans accès possible aux prestations et aux dispositifs légaux de protection sociale. Ils ont certes un accès à l'Aide Sociale sur le plan des allocations ponctuelles de l'Aide sociale à l'Enfance (sous condition d'avoir un enfant à charge) ou pour l'accès aux CHRS, mais la situation de monsieur Dahmouni et de madame Zohra révèlent que cet accès s'avère, dans la pratique, très étroit.

Dans ce contexte, l'interaction du travailleur social et de la personne « sans-papiers » lors de l'accueil au service ne pourra être qu'une interaction sortant du schéma « routinisé »¹⁹ habituel. **Ainsi, une première source de tension se fait jour : ne pouvant prendre appui sur des moyens et des dispositifs institutionnels définis, l'assistant social se trouve dans une position d'isolement, voire de vulnérabilité, pour gérer la demande exprimée lors de l'accueil d'urgence.**

17. Simmel (G), *Les pauvres*, Paris, nouvelle Ed. PUF, 1998, p. 98.

18. « conjoint de français », parents d'enfants de moins de 16 ans nés en France », « étrangers souffrant d'une pathologie grave » ...

19. Au sens de E. Goffman.

2.4 l'alliance de l'urgence et de la chronicité

Ce premier stade d'analyse relatif au parcours des personnes, nous montre que l'accueil d'urgence n'a pas à voir avec un moment de crise comme le sens commun l'entend souvent ; l'urgence sociale s'ancre en réalité dans la chronicité : la chronicité du parcours de précarité des personnes. Nous avons ainsi deux rapport au temps différents, deux rapports au temps qui se télescopent.

La situation d'urgence sociale s'avère être révélatrice des « points de bascule » évoqués par S. Paugham, points de bascule qui génèrent des états limites. Elle en est le résultat. Par ailleurs, nous pouvons relever que la conjonction des indicateurs de précarité de logement ajoutés à ceux de la précarité des ressources vont induire un rapport au temps foncièrement particulier dans la mesure où la conduite par anticipation du projet de vie de ces personnes ne peut pas advenir faute de s'appuyer sur une sécurité matérielle.

La perception du temps exige d'élaborer une image mentale dans laquelle les événements successifs sont présents ensembles. Pour Norbert Elias²⁰, cela suppose que les personnes soient dotées d'un « pouvoir de synthèse » activé et structuré par l'expérience.

Nous avons pu observer combien l'expression verbale des personnes accueillies dans le cadre de l'urgence explicite cette difficulté à synthétiser les événements biographiques. La mise en relation des éléments entre eux, va se trouver inévitablement amoindrie du fait de l'agencement chaotique des événements du parcours. Les éléments ne sont jamais datés précisément : ils sont rarement mis en connexion en rapport avec d'autres événements marquants.

Autre point, le fait que ces situations soient connues d'un service social pour 11 cas sur 12 renforce l'idée de chronicité. Pour les sans-papiers, l'itinéraire précaire est de moins longue date, mais l'amorce de la chronicité des difficultés se vérifie déjà.

Situations connues du même service et connues d'un service spécialisé :					5	7							
Situations connues d'un autre service			4										
Situation non connue	1												
Nombre total de situations rencontrées													12

20. Elias (N), *Du temps*, Paris, Fayard 1996, Pocket 1999 – 1ère éd. Suhrkamp Verlag, 1984.

Pour les sans-papiers, à l'exclusion de madame Diama, on remarque une démarche itinérante d'un service à l'autre, **comme une quête répétée de réponse**. Pour madame Zohra en particulier on note un passage dans quatre services différents sur à peine un mois de présence en France.

Bien que 11 situations sur 12 soient connues soit du même service, soit d'un autre service d'action sociale, il y a lieu de noter que paradoxalement seuls 2 cas sur 12 sont connus de l'assistant social chargé de l'accueil d'urgence.

Ainsi, face à des situations chroniques et complexes le travailleur social, en situation d'accueil d'urgence aura à développer une phase, préalable à tout traitement, de recensement des informations concernant la personne aux fins d'évaluation de la situation de celle-ci. **Éléments connus et éléments inconnus vont nécessairement faire l'objet d'un jeu spécifique au**

“Les informations partagées ou volontairement tues par l'un des acteurs vont contribuer à la « définition de la situation »”

cours des interactions. Ces informations partagées ou volontairement tues par l'un des acteurs vont contribuer à la « définition de la situation ». La mobilisation de ces informations, nous a dit Erving Goffman, permet à l'acteur de prévoir ce que le partenaire attend de lui et corrélativement ce qu'il peut en attendre.

2.5 Le caractère d'urgence : un symptôme lié à un élément déclencheur de la venue au service

En opposition à la chronicité, c'est un élément déclencheur particulier qui va motiver pour l'intéressé la venue au service. **C'est cet élément déclencheur qui va jouer le rôle de révélateur du caractère d'urgence. L'urgence prend alors la forme d'un symptôme que l'utilisateur vient présenter ou qu'un tiers a signalé.**

Celui-ci revêt des formes diverses :

- *l'infection cutanée de Monsieur Alix* : celle-ci a motivé la venue de l'intéressé au service, celui-ci vivant à la rue depuis plusieurs mois ;
- *la coupure EDF* évoquée par Jonathan, jeune mineur qui vit seul au domicile depuis plusieurs semaines.

Cette symptomatologie paraît dérisoire rapportée à la chronicité des difficultés ; elle annonce en fait une nouvelle dégradation de la situation, par exemple :

- *la facture EDF à payer d'urgence* : présentée par mademoiselle F par crainte de la violence du conjoint.
- *ou le vol des papiers et de l'argent* de monsieur Samih qui est sans domicile fixe depuis plusieurs mois.

Il y a lieu de remarquer que ces « éléments déclencheurs » de la venue en urgence présentent paradoxalement **un caractère de prévisibilité** :

- le séjour en maison de repos (pour monsieur Oskard) avait été prescrit pour trois semaines ;
- en dormant dehors, il existait pour monsieur Samhi un risque potentiel de vol de documents et d'argent ;
- par le retour au domicile conjugal, la récurrence de la violence pour Mademoiselle Eife était potentielle.

L'élément déclencheur, le symptôme qui rend émergente la situation d'urgence se présente pour les étrangers en situation non régularisée de la manière suivante :

- fin du visa touristique pour madame Zohra et ses enfants,
- la proposition du placement de son enfant pour madame Malhonghi et le profond refus de cette dernière pour ce projet.

Au vu des parcours et des éléments déclencheurs on peut spécifier la nature des situations d'urgence sociale comme étant pour l'essentiel en lien avec **un besoin de première nécessité**.

Le besoin, au niveau le plus élémentaire, exprime une situation de tension ou un sentiment de manque résultant d'un déséquilibre. Si les besoins sont avant tout des produits sociaux, force est de constater que les besoins sous-jacents aux demandes exprimées par les personnes rencontrées lors des accueils d'urgence renvoient pour une grande part à des besoins primaires non satisfaits, ceux là-mêmes que Maslow place à la base de la pyramide des besoins : **besoin d'hébergement pour la grande majorité, besoin de sécurité et de protection également**.

Demands d'hébergement (pour 1 situation : deux demandes)								8				
Demands de secours financier				4								
Demande de soins	1											
Autre	1											
Nombre de situations observées												12

Ainsi, la demande de Mademoiselle Eife si elle est anodine dans sa forme (une demande de secours financier pour aider à payer une facture EDF) renvoie en fait à un besoin fondamental : le besoin de protection vis à vis de la violence potentielle de son conjoint qui la somme de contribuer aux charges du logement.

De même, la demande de mademoiselle Malhonghi : sa demande de foyer mère/enfant renvoie au besoin d'intégrité familiale et de sécurité les plus fondamentaux, comme pour madame Zohra et ses enfants. Concernant les demandes d'hébergement, relevons que sur 8 demandes présentées, seules 2 connurent une suite effective : famille Eugéniu lors de la deuxième venue au service et madame Aline.

Cette proportion est d'ores et déjà un indicateur du système de contrainte dans lequel se trouvent les acteurs sur le plan de l'offre sociale.

III - LA SITUATION D' ACCUEIL D' URGENCE

Un système en tension de fins et de moyens

3.1 Une situation prise dans un système de contraintes

Erving Goffman a trouvé un appui important pour l'élaboration de ses théories dans les travaux de Talcott Parsons. Celui-ci par son **concept d'espace d'action**²¹ peut nous permettre d'entrevoir une analyse de l'écart entre la demande posée par l'utilisateur qui se présente au service et l'offre effective du travailleur social au sein de son institution.

Le système d'action sociale est constitué par un ensemble de choix portant sur des orientations qui préexistent à l'acteur. Celui-ci opère à l'intérieur d'un ensemble de contraintes.

"Le niveau de contraintes est maximum pour l'immigré sans-papiers"

Aussi, pour Parsons l'action suppose un acteur, placé dans une situation qu'il ne peut contrôler que partiellement. Elle résulte d'une combinaison de fins et de moyens soumis aux choix de l'acteur par des critères normatifs. L'action est prise entre contraintes (ou données) et moyens :

- **les contraintes** sont les conditions de l'action sur lesquelles l'acteur ne peut exercer son pouvoir de disposition,
- **les moyens** (matériels et symboliques) sont les éléments de la situation où il peut exercer ce pouvoir.

Rapporté à notre objet de recherche, on peut relever que la situation d'accueil d'urgence comporte pour l'utilisateur, comme pour le travailleur social un niveau de contraintes élevées alors même que l'utilisateur se présente avec une attente forte, liée à des besoins de première nécessité. Le niveau de contraintes est maximum pour l'immigré sans-papiers, celui-ci étant sans prise sur les moyens pour atteindre ses fins, puisqu'il se trouve à la marge même du système. Le travailleur social agit dans un système de contraintes qui peut conduire au final à un écart important entre l'état anticipé et escompté de la réponse du point de vue de l'utilisateur et l'état de l'offre effectivement réalisée lors du traitement de la demande par le travailleur social. **L'aspect de la prévisibilité est en ce sens dérégulé et les interactions vont fréquemment faire apparaître des zones d'incertitudes susceptibles de déstabiliser l'interaction.**

Dans les 12 situations d'accueil d'urgence étudiées, il a été observé que le système de contrainte, pouvait tenir à la réglementation et aux lois en cours, en matière de droit au séjour des étrangers notamment ou encore aux ressources matérielles disponibles en matière d'hébergement comme nous l'avons déjà évoqué.

21. « action space », Parsons (T), *The structure of Social Action*, New York, 1ère éd. 1937, The free Press, New York, 1949, cité par Bourricaud (F), *L'individualisme institutionnel essai sur la sociologie de T. Parsons*, PUF, 1977, p. 22.

3.2 La structure des interactions

Les tensions latentes à l'accueil d'urgence trouvent source et quelque explication au travers des éléments suivants :

- **ces interactions présentent des dynamiques instables** : d'abord parce que l'urgence garde une nature flottante, qu'elle fait difficilement consensus entre l'utilisateur et le travailleur social, du fait de son ancrage dans la représentation ; ensuite, les « définitions de situation » (entendues au sens de E. Goffman comme l'information qui permet de rendre prévisible le comportement de l'autre acteur) sont elles-mêmes instables : l'information n'est pas claire en début d'entretien ; elle se stabilise difficilement au cours de l'échange, mais il apparaît qu'elle peut connaître une déstabilisation importante en fin d'entretien.
- Cette structure d'interaction génère en conséquence **une difficulté de communication** entre les acteurs, voire même **des ruptures de communication**. L'écart lui-même entre offre et demande va avoir pour effet lui aussi d'aviver l'instabilité de l'échange.
- Alors que l'entretien de service social est traditionnellement un entretien non-directif sur fond d'empathie, **l'accueil d'urgence entraîne une rupture avec ce registre d'école : il projette le travailleur social dans un entretien excessivement cadré**, « un entretien de flic », a-t-on même entendu, presque « militaire », parfois intrusif. Ces modalités d'intervention semblent s'imposer au travailleur social, lui-même surpris, après coup, d'un tel cadrage. **L'attitude adoptée est alors celle de la directivité car il lui faut décrypter, décoder la demande, mais aussi annoncer les contraintes.**

“L'enjeu central de l'échange est de faire émerger un accord entre l'utilisateur et le travailleur social”

L'enjeu central de l'échange est qu'il faut, dans un tel contexte faire émerger un accord, ou un « compromis de travail » selon E. Goffman.

3.3 typologie de la gestion de l'accueil d'urgence

Notre étude nous a conduit à observer comment nos (vrais) acteurs, personnes accueillies et assistants sociaux, se plient au système de contrainte que comporte la situation singulière d'accueil d'urgence, ou comment au contraire ils s'y opposent ou s'y adaptent.

Nous en percevons quatre grands types :

- ⇒ *l'urgence déboutée,*
- ⇒ *l'urgence canalisée orientée,*
- ⇒ *l'urgence dérégulée,*
- ⇒ *et enfin l'urgence accueillie/accompagnée.*

Cette typologie renvoie l'idée d'un jeu plus ou moins ouvert, plus ou moins étroit, tant pour l'utilisateur que pour le travailleur social. Elle recouvre diverses configurations selon le degré d'écart entre offre et demande, entre degré d'accord et de désaccord.²³

Les assistants sociaux ont majoritairement témoigné de l'urgence dérégulée (5 cas sur les 10 relatés). Ce sont dans ces situations que surviennent les passages à l'acte violent de la part des usagers.

➤ *L'urgence déboutée*

L'écart entre l'attente de l'utilisateur et l'offre du travailleur social est total. Il y a une discordance fondamentale entre l'une et l'autre. Le jeu d'attente réciproque est fait de tensions et de crispations.

L'interaction se conclue sur l'invalidation et la dénonciation de la légitimité de la demande présentée en même temps que sur la soumission de l'utilisateur.

La position entre demandeur et travailleur social est fondamentalement asymétrique, sur un registre dominant/dominé. La violence en ce cas n'est pas du fait de l'utilisateur mais est produite par les institutions.

Le temps T de l'urgence ne s'ensuit pas d'une perspective temporelle qui lie les deux acteurs.

Il y a lieu de noter que **le conflit de valeurs y affleure ou est explicite** : l'analyse de la « définition de la situation » et du discours des acteurs montre que les valeurs sous-jacentes – celles de justice sociale, d'autodétermination et de libre arbitre de l'individu, de non discrimination, de respect de la liberté, l'idée de « la-France-terre-d'accueil » s'avèrent être mises à mal.

Le travailleur social peut dans cette configuration être « instrumentalisé » n'ayant pas prise sur l'issue de l'échange.

➤ *L'urgence canalisée/orientée*

Il y a un écart manifeste entre l'attente de l'utilisateur et le traitement de la demande par le travailleur social. L'échange se conclue par **un objectif de remplacement** qui diffère de la fin anticipée par l'utilisateur. Le traitement de la demande et l'offre sociale ne s'effectuent pas forcément en interne, dans le service ou se présente l'utilisateur d'où l'orientation nécessaire.

23. Notons que la réalité est complexe et ne se laisse pas enfermer dans des catégories rigides. Aussi, ces diverses caractéristiques peuvent par conséquent se combiner et rendre un type d'accueil hybride. Par exemple nombreux sont les cas où l'urgence est accueillie par l'assistant social mais devient déboutée car il ne détient pas la maîtrise de tous les moyens (offre d'hébergement ou décision concernant le financement de ces hébergements).

En raison de cet écart, la dynamique de l'interaction est difficile : la demande peut prendre la forme d'une revendication.

Si une perspective temporelle peut s'entrevoir, elle le sera au travers d'étapes ultérieures où le consensus d'action resté précaire sera à nouveau mis à l'épreuve.

Dans *l'urgence canalisée/orientée*, la fonction de contrôle de l'interaction peut être tout à fait explicite et fort consciente chez le travailleur social.

Dans cette configuration, l'objectif de remplacement proposé à l'utilisateur sera un élément essentiel. Celui-ci suppose d'abord de déconstruire la demande en explicitant l'écart entre l'attente formulée et ce qui est de l'ordre du possible et du réalisable. Après cette phase de déconstruction, interviennent les phases de négociation, ou de médiation.

« *Quand il disait sans arrêt qu'il voulait leur casser la gueule, qu'il jubilerait de le voir saigner. Je lui dis : franchement je ne pense pas que cela soit la bonne solution ; on a du être plusieurs à le lui dire. Je lui ai dit : franchement avant de faire quoi que ce soit, laissez-moi négocier, laissez-moi faire. Tu vois, comme ça : « laissez-moi faire ». Avec des affirmations. Et il est parti en me serrant la main. »*

➤ *L'urgence dérégulée*

L'écart entre l'attente de l'utilisateur et le traitement de la demande est maximal, comme à vif. On observe pour chacun des protagonistes une impossibilité de parvenir à une définition commune de la situation.

Comme dans l'urgence déboutée, il y a des phénomènes d'asymétrie de position et de violence institutionnelle mais l'utilisateur refuse de s'y soumettre ce qui conduit à une situation incontrôlée par le travailleur social. La dérégulation est alors bruyante ou plus silencieuse ; le schème habituel d'action du travailleur social est déstabilisé, dérégulé.

Dans un tel contexte, **le conflit de valeurs est inévitable.**

Il y a dans l'urgence dérégulée une impossibilité à maîtriser l'interaction et la conduite de l'utilisateur s'avère imprévisible. **Les techniques de régulation sont inopérantes. Le schème habituel d'action du travailleur social est invalidé,** bien souvent en raison de l'écart entre l'attente de l'utilisateur et l'offre sociale. L'utilisateur en situation de frustration, refuse un état de soumission à la non-réponse à sa demande, ce qui peut générer une situation de conflit.

Quand le travailleur ne sort pas de l'urgence, faute de stabilisation en matière d'hébergement, ou encore dans l'impossibilité qui est la sienne de répondre à une demande de logement et que l'utilisateur choisit de mettre la pression sur sa demande, la vulnérabilité de sa position peut être mise à nue, et son état émotionnel mis à vif.

« Au début, c'est la grosse empathie, on essaie de soutenir, on essaie d'être disponible, on descend à chaque fois pour les soutenir et prendre en compte leurs difficultés, et puis après, il ne faut pas se le cacher, le ras-le-bol nous gagne... Je commençais à dévier... il y a des moments où il y a un essoufflement énorme, un épuisement. On sent que l'agressivité monte, même chez nous ».

« On y met beaucoup d'énergie... et puis, il n'y a pas de structures, alors là, c'est la révolte. »

Sandrine

(urgence accueillie / accompagnée ... puis dérégulée)

Les techniques habituelles de temporisation, voire de contention n'opèrent pas.

« On voit qu'on a à faire à quelqu'un qui va psychiquement très mal, on démarre un schéma classique de valorisation de la personne etc.... ce qui lui est insupportable, ce qui déclenche autre chose... on ne contient alors plus rien... on est dans des sphères qui nous échappent complètement... Je me disais : Je ne sais plus faire... »

Jeanne

Le travailleur social est en interrogation, il ne sait plus comment conduire l'entretien, il sent que « ça dégénère », que « ça dérape », que « ça dévie. » La violence, par le passage à l'acte fantasmé, potentiel ou réel n'est souvent pas loin.

« Comment on va faire pour qu'il ne tape pas quand même... On avançait sans savoir quel est le propos, soit avancer, soit désamorcer... Est-ce qu'on va pouvoir maîtriser jusqu'au bout, faire du moins que ça ne bascule pas ?... ».

Jeanne

Le travailleur social doute alors de sa technique et de son savoir faire : il pressent qu'il a commis une erreur, mais se trouve en situation d'impuissance pour rétablir un cadrage, une conduite soutenante, une régulation, qui pourrait baliser, contenir le lien interpersonnel.

« En essayant de l'accompagner, d'être proche de lui, c'était quelque chose de pas bon, je réalisais que j'avais du me tromper, alors, il a senti qu'il abusait de la peur sur moi... »

Michelle

Ainsi, les techniques qu'elles soient de l'ordre du soutien et de l'écoute ou qu'elles soient cadrantes n'opèrent pas. **Les acteurs se trouvent dépassés et pris dans un moment d'anomie.** La maîtrise de l'interaction est en faillite. Les ruptures de communication et ruptures d'expression dominent alors, conduisant parfois jusqu'au **passage à l'acte violent.**

L'urgence dérégulée, ressemble sur certains points à ce que E. Goffman appelle « l'échange coercitif » en raison de la situation de vulnérabilité qui gagne chacun des acteurs, de quelque côté qu'il se trouve, tour à tour l'un pour l'autre menaçant et menacé.²⁴

➤ *L'urgence accueillie/accompagnée*

L'attente de l'usager est reconnue et validée. Elle trouve concordance avec l'offre du travailleur social. Même s'il a fallu décoder la demande de l'usager, il y a une même définition de la situation et une réalité commune aux deux protagonistes. L'interaction peut comporter des phases de tension, mais les deux acteurs parviennent à une entente satisfaisante et contribuent à la **production d'un consensus d'action**. Une perspective temporelle s'entrevoit au travers d'un projet accompagné par le travailleur social.

Les valeurs sont en concordance avec l'éthique professionnelle en travail social.

L'urgence *accueillie/accompagnée* peut avoir les particularités suivantes :

- l'écart entre l'attente et l'offre de l'usager existe, mais elle peut sur certains points être dans le sens d'une offre supérieure à la demande exprimée car le travailleur social anticipe sur des demandes non formulées ;
- l'engagement du travailleur social se double d'un engagement temporel par l'énonciation d'un suivi, d'un accompagnement au delà de la seule gestion de l'urgence du moment ;
- le travailleur social met en actes, produit du lien social.

L'accueil de *l'urgence accueillie/accompagnée* concourt à donner une visibilité au lien social, à le traduire en actes, au niveau microsociologique qu'est l'interaction.

24. Goffman (E), *L'ordre de l'interaction*, *American Sociological Review*, 1983, Winkin (Y) dans « *Les moments et les hommes* », Seuil / Minuit, 1988, p.195.

IV- LE DÉSENCHANTEMENT DES VALEURS...

L'approche du concept de valeur, au travers des enseignements de Weber notamment, nous fait entrevoir l'idée d'un rapport personnel aux valeurs : les valeurs sont sujettes à variabilité chez un même individu selon le contexte situationnel, ou encore, selon la finalité visée. L'enseignement majeur de Weber est que le pluralisme des valeurs entraîne par lui-même l'antagonisme de celles-ci.²⁵

“L'accueil d'urgence comporte pour le travailleur social une dimension d'impact personnel fort”

Dans notre étude sous le discours des acteurs et au travers des comportements adoptés en situation, nous avons pu entrevoir les oppositions des valeurs ou leur congruence. Selon les diverses configurations de l'accueil d'urgence, les valeurs sont plus ou moins avivées ; elles vont se trouver discutées, négociées, mais aussi malmenées. Elles seront parfois en harmonie.

Dans *l'urgence dérégulée* et *l'urgence déboutée*, le conflit de valeur est aigu : le travailleur social n'a pas dans cette configuration les moyens de souscrire aux valeurs de référence. *L'urgence dérégulée* entraîne comme une faille dans l'ordre symbolique des valeurs professionnelles de référence. La question de l'intelligibilité, du sens de l'action se pose avec force tant du point de vue de l'usager que du travailleur social. Un moment d'anomie, dans le sens de Goffman peut parfois être perceptible.

L'urgence dérégulée nous montre que derrière certains passages à l'acte violent de l'usager, peut se dresser une forme visible de violence institutionnelle, quand l'autre n'est pas reconnu dans ses droits fondamentaux, notamment ceux du libre arbitre dans ses choix de vie.

Dans *l'urgence accueillie accompagnée*, les valeurs sous-jacentes au comportement des acteurs sont en concordance avec l'éthique du travail social. Il s'agit des valeurs de solidarité, de lien social, de respect de l'autre, de confiance.

Selon la typologie de l'urgence les valeurs présentes dans l'interaction seront ainsi en concordance avec les principes de référence du service social ou au contraire en opposition plus ou moins forte. C'est aussi par le degré d'adhésion au rôle ainsi que par le degré d'implication personnelle que le conflit de valeur est perceptible. L'analyse de contenu des entretiens révèle que l'accueil d'urgence comporte pour le travailleur social une dimension d'impact personnel fort. Celui-ci va de l'incompréhension déstabilisante au trouble. Il peut aussi aller jusqu'à la souffrance morale.

25. J. Freund, *Étude sur Max Weber*, Librairie Droz, Genève Paris, 1990.

L'accueil d'urgence est un terrain mouvant où la maîtrise de l'interaction n'est jamais acquise complètement. La question des valeurs et des antagonismes en présence va miner le jeu des acteurs parfois à leur insu. Les nombreuses oppositions de valeurs relevées vont avoir deux types d'effets : d'une part elles peuvent générer ce que Weber nomme le paradoxe des conséquences, d'autre part elles peuvent conduire au conflit d'équipe.

Le paradoxe de conséquences

Le paradoxe des conséquences provient des contradictions qui surgissent entre les intentions des acteurs et les conséquences effectives de leurs actes. « L'agent peut se heurter à une résistance non prévue qui l'oblige à faire intervenir des moyens qui blessent la cause qu'il prétend défendre... Tout choix appelle d'autres choix qui ne sont pas nécessairement en concordance avec le premier »²⁶. Dans notre étude, le paradoxe des conséquences se laisse percevoir si on quitte le seul temps du premier accueil, celui de l'urgence et que l'on prend un peu d'amplitude pour observer l'évolution de certaines situations. Il s'agit notamment des situations « qui ne sortent pas de l'urgence ».

« La famille disait : on veut pas un foyer, on veut pas une chambre d'hôtel... ils ne se sentaient pas dans une relation d'aide, ils se sentaient persécutés. Ils ne pouvaient pas mettre un sens à nos actes... et le signalement, je ne voulais pas que cela soit vécu comme une sanction et cela allait l'être. »

Sandrine

Il s'agit de la situation type qui après avoir été en un premier temps *accueillie accompagnée* et fortement investie par le travailleur social va dévier, déraper car les personnes ne se satisfont pas des solutions trop précaires qu'on leur propose. Le service procède alors une tentative de régulation par la contrainte et le rappel à la loi, par exemple le signalement au Procureur au titre de la Protection de l'Enfance.

Dans le cas évoqué par Sandrine, les contradictions étaient vives : la famille demandait l'accès à un logement stable, ce que ne pouvait pas offrir le service. Compte tenu des relations familiales difficiles et de l'évaluation de l'incapacité des parents à répondre de manière adéquate aux besoins de leurs enfants qui étaient en souffrance, le service dut procéder à un signalement... Or la régulation par la contrainte a eu pour effet paradoxal d'accentuer le désordre.

« La famille est partie, envolée. Ils ont pris la fuite. Nous avons perdu trace des enfants... »

26. Freund (J), *Études sur Weber*, op. cité, pp 172-173.

Sur le registre du paradoxe des conséquences, la situation de Madame Z. - mère algérienne de deux jeunes enfants, détentrice d'un visa court séjour et de fait non régularisable par les autorités françaises - en est aussi l'illustration. Le refus réitéré des décideurs, CDAO et Aide Sociale à l'Enfance, pour la prise en charge d'un hébergement familial ajouté à la résistance de l'intéressée à quitter le territoire français a conduit la mère à une conséquence non maîtrisée : la mendicité de la mère et des enfants de commune en commune et une errance accrue. Cette situation a elle aussi fait l'objet d'un signalement aux fins de protection de l'Enfance. Nous percevons toute la chaîne des contradictions qui s'alimentent en boucle...

Du conflit de valeurs au conflit d'équipe

Certaines des situations observées dans les services, et notamment la situation de madame Z. montrent un autre effet en chaîne. La teneur des entretiens avec les travailleurs sociaux ont révélé l'atteinte profonde provoqué par le conflit des valeurs : celui-ci avait des conséquences durables tant sur le plan de la vie d'équipe que sur le plan personnel par la souffrance induite. Une cassure était là, indélébile.

Deux lapsus révélateurs résument le conflit :

« *Autant c'est facile d'en parler **en duel**...(rires) autant c'est très difficile d'en parler en groupe... (rires...). Je n'ai pas encore la force d'en parler en groupe... C'est quelque chose qui va s'élaborer, je pense ...* »

Le mot **duel** était employé alors que le travailleur social voulait dire **duo** (nous étions toutes deux, seules dans le bureau). Le mot duel, nous dit le dictionnaire Larousse est le combat singulier entre deux personnes dont l'une exige de l'autre la réparation par les armes d'une offense. Mais duel évoque aussi la compétition, la lutte serrée entre deux individus, deux groupes antagonistes.

« *Faudrait savoir quelle **répression**, (se reprenant)...quelle **représentation** elle a de nous...* »

a pu dire son autre collègue.

Ce lapsus met à jour la mise en tension des fonctions antagonistes dévolues au travailleur social : la fonction de régulation, implicite, simultanément à la fonction d'aide à la personne, qui est la fonction explicite des permanences d'accueil d'urgence... **Le cœur du conflit était le positionnement éthique par rapport à la question des sans papiers.** Les uns s'étaient positionnés dans une fonction de régulation relayant le discours de la préfecture quant à l'impossibilité de régularisation. Les autres s'étaient positionnés sur le plan des droits entendus au sens large : les droits de la personne humaine à faire ses choix, dans une position de libre arbitre.

Mis côte à côte les discours des acteurs expriment cette divergence.

« Elle me disait : je veux mes droits ! je veux un foyer ! je veux un logement !... Je lui ai dit qu'elle n'avait pas de droits en France. Sachant qu'elle n'avait pas de titre de séjour en France, mais seulement un visa qui allait en plus arriver à expiration, elle n'était pas dans les critères d'aide légale. »

« Moi, je ne peux rien pour vous, votre visa expire, vous devez rentrer. »

Et puis cette justification en lien avec les conséquences non contrôlées :

« Je voulais lui éviter le centre de rétention. »

« Tu ne peux pas aller en dehors de la loi. Mon but c'est pas d'être en dehors de la loi... je dois faire respecter la loi. »

L'autre point de vue dans l'équipe :

« Même si c'est la réalité sociale, juridique, légale... sans faire de misérabilisme, ni de charité, c'est pas pour dire - Rentrez chez vous ! - que je viens là chaque matin... C'est terriblement violent. Je ne peux pas être d'accord avec ça. »

« Il y en a qui pensent qu'il faut être en règle pour avoir droit à l'Aide Sociale, c'est faux, c'est archi faux, qu'ils relisent les textes. »

Un positionnement clair est pris sur la fonction de régulation relative au droit des étrangers, en même temps qu'elle souligne la part d'interprétation qui est faite dans la lecture des textes d'Aide sociale.²⁷

« Mon travail, c'est d'accompagner les gens dans leurs projets... Si leur projet c'est de rester en France, c'est leur projet, on n'a pas à juger les gens la dessus ».

Dans ces situations, la marge d'engagement du travailleur social passera le plus souvent par l'appui sur les associations d'aide aux sans papiers de même qu'auprès des associations caritatives pour les aides matérielles et alimentaires du fait de l'extrême précarité dans laquelle vivent les étrangers sans statut et pourra prendre des formes d'engagement militant.

Au travers de la gestion de l'accueil de madame Z., l'équipe tout entière a vécu de plein fouet les contradictions sous-jacentes. Ces contradictions sont génératrices d'une violence en chaîne : violence institutionnelle relayée et mise en acte par le travailleur social, celle subie par l'usager qui la communique ensuite à ses enfants. « Ce qu'elle faisait vivre à ses enfants, c'était de la violence ». L'interrogation est forte sur la distanciation à tenir au regard de la loi.

27. Titre III, Aide sociale, chap. VIII art. 185, chap. IX art 186, Titre IV art 193.

« Tu ne peux pas aller en dehors de la loi, mais tu peux aller au-delà de la loi. Aller au delà de la loi doit permettre, doit mener à une autre réflexion : qu'est-ce qu'on peut tirer de cette loi sans être en dehors ? »

Les mots *en-dehors* et *au delà*, illustrent l'image de l'équilibriste, presque de funambule pour le travailleur social dans sa fonction d'accueil d'urgence. C'est la question du sens de l'action qui se pose en force.

« Quand on est face à un « sans papier », l'institution s'envole... Dans ces situations, on est extrêmement seule. »

« Après, tu peux faire un travail sur toi, pour pas trop payer de ta personne. »

“Certains travailleurs sociaux témoignent d'une culpabilité éthique”

Le désenchantement provoqué par les conflits de valeurs ne se vit pas du point de vue du travailleur social sans une « brûlure à l'âme ». L'accueil d'urgence comporte pour le travailleur social une dimension émotionnelle sous-estimée notamment quand l'agressivité ou l'impuissance se retourne contre lui. Une adhésion trop forte au rôle de régulation imparti à la fonction d'accueil d'urgence (le rapport à la règle) ne peut qu'entraîner un questionnement moral (*on nous disait que la France est une terre d'accueil*). Certains ont témoigné d'une culpabilité éthique. Or, c'est encore Weber qui peut nous éclairer sur ce point : le philosophe et sociologue nous dit aussi que dans leur antagonisme, les valeurs sont aussi une lutte pour les significations²⁸. L'observation des interactions comme l'analyse des entretiens nous montre que la question du sens de l'action pour les acteurs y est exacerbée.

Dans ces situations « limites », si le travailleur social choisit de prendre en charge, c'est au prix d'un engagement personnel : il sera alors souvent seul, « en galère » comme le signe l'expression si fréquemment entendue pendant l'enquête. La lecture qu'on peut en faire est que, aller en dehors du cadre institutionnel et au delà de la loi, va renvoyer à la capacité du travailleur social à répondre à l'interpellation éthique. Il devra pour cela être armé d'un solide rapport aux valeurs et d'une éthique qui puisse le guider dans son action.

Bourdieu relève que tout acte de communication comporte, « qu'on le veuille ou non la potentialité d'une emprise, d'une obligation ».²⁹

Goffman quant à lui a évoqué l'engagement dans l'interaction, l'obligation de rendre à l'autre ce qu'il a offert de sa présence.

28. Freund (J), *Études sur Weber*, op. cit., p. 185.

29. Bourdieu (P), *Méditations pascaliennes*, Paris, Seuil, 1997, pp. 228-240.

L'engagement dans l'interaction est bien un engagement moral, c'est participer à l'économie archaïque du « donner, recevoir, rendre », même s'il ne s'agit que d'échanger des informations.

Ainsi, au delà de la solidarité collective, c'est la responsabilité individuelle que chacun porte envers les autres qui est suscitée dans l'accueil et qui fait tension. C'est, nous semble-t-il ce déplacement du niveau collectif au niveau individuel et personnel qui est au cœur de l'accueil d'urgence. Il ne s'agit plus alors du rôle social, ni de la fonction sociale, mais de soi derrière le rôle.

CONCLUSION

L'urgence à l'accueil des services sociaux n'est pas homogène mais comporte de multiples registres de justification. Notre étude montre qu'à un niveau microsociologique, l'urgence à être accueilli, requiert **une définition partagée** entre l'usager, le travailleur social et les partenaires.

L'instrumentalisation dont peut faire l'objet le travailleur social en situation d'accueil d'urgence peut mettre à mal les valeurs professionnelles. **La confrontation avec la question des limites du social induit une interrogation sur les valeurs professionnelles en même temps qu'une interrogation sur soi.** Du fait de la variabilité des valeurs ou du décalage entre celles-ci et les moyens donnés pour y souscrire, le travailleur social peut avoir le sentiment d'avoir perdu les repères éthiques pour situer son action. Le conflit de valeur occasionné dans ce contexte d'action peut s'avérer profondément destructeur : il est source de conflit dans les équipes et de souffrance morale.

Chaque nouvelle représentation, entendue dans le sens de la dramaturgie de Goffman, constitue pour le travailleur social une sorte de « **défi** » à tenir selon l'expression entendue sur le terrain, celle de créer du lien malgré la violence ; l'image pourrait être celle du **funambule au dessus du vide**.

« *On était sur la corde raide, c'est à dire faire que ça ne dégénère pas, sauf que le problème est que tu n'as même pas de balancier...* »

« *Quand tu es face à un sans-papiers, l'institution disparaît... Ce que je ressens dans ces situations, c'est **un vide**.* »

L'une de nos hypothèses évoquait la violence latente à la situation d'accueil d'urgence. Il s'avère qu'il y a une violence double : celle venant de l'extérieur agie par l'usager, facile à repérer, que les travailleurs sociaux subissent et qui fait désordre. Et l'autre violence, moins simple à percevoir : celle de la violence institutionnelle et de la tension éthique provoquée par la participation à la force établie alors même que celle-ci ne paraît pas toujours juste.

Chaque situation d'urgence sociale avive la question de l'implication personnelle et de l'éthique professionnelle. Elle a aussi une fonction d'alerte sur nos dysfonctionnements personnels, institutionnels et plus largement sociaux. Elle nous engage à cesser de nous illusionner et à adopter comme nous le suggère Weber une attitude caractérisée au plan de la pensée par la lucidité, au plan de l'action par la responsabilité.

À la figure du SDF désaffilié, la détresse sociale ajoute désormais la figure du « sans papiers ». Cette étude confirme l'émergence de cette nouvelle catégorie sociale de la pauvreté. Elle soumet le travailleur social à la gestion inédite de l'articulation paradoxale qu'est cette inclusion / « exclusion légitime », légitime parce que considérée au prisme de la loi. L'ambiguïté de la position des institutions dans ce domaine a pour conséquence que les travailleurs sociaux se trouvent confrontés, parfois dans l'isolement, à un déplacement du niveau des responsabilités : du niveau professionnel à un niveau personnel, au travers d'un questionnement éthique de soi, derrière le rôle.

Le discours sur le manque de moyens est récurrent chez les travailleurs sociaux. En matière d'accès à l'hébergement et au logement social, il est légitime. Leurs attentes au regard d'une politique d'accès au logement pérenne et d'un partenariat actif en la matière sont fortes. Elles relèvent de la volonté et des choix politiques.

Une dernière remarque de E. Goffman qui nous a accompagné tout le long de cette analyse : « Chaque fois que l'acteur joue un rôle, il engage ces ensembles sociaux plus vastes que sont les équipes, les organisations ... ». Chaque nouvelle représentation donne lieu à une mise à l'épreuve de la légitimité de tous ces ensembles.

C'est aussi cela qui fait tension dans l'accueil d'urgence dans les circonscriptions sociales. La question du sens est alors centrale.