

L'AUBERGE ESPAGNOLE

Expérience ethnographique auprès de
travailleurs sociaux de proximité en souffrances

Emmanuel NICOLAS

Travail de fin de certificat :

« Santé mentale en contexte social : Multiculturalité et précarité » (2006-2007)

Je tiens à remercier les personnes de mon entourage professionnel et personnel qui m'ont soutenu lors de ce travail de recherche..

Merci donc à mes collègues, ma famille, aux « habitants de la rue », à Pascale Jamouille, à Jacinthe Mazzocchetti, à Léandre Nishimirimana et aux autres intervenants de la formation en « Santé mentale en contexte social ». Merci encore à Jacinthe pour ses précieux conseils et aussi à Geneviève Lacroix, Suzanne Huygens et Gêrôme Boonen pour leur soutien. Merci pour la confiance et la prudence constructives échangées avec les personnes rencontrées lors de cette recherche.

Merci alors à tous ceux qui ont la patience de m'apprendre mon métier.

L'intervention sociale d'urgence : Une scène où se jouent des souffrances multiples :

L'intervention sociale d'urgence auprès de personnes dites « sans-abri » s'est développée en lien avec des choix politiques et institutionnels de donner une réponse à une exclusion liée au logement et à une visibilité grandissante de phénomènes de clochardisation.

Deux logiques centrales ont mis en place des modalités de prise en charge de cette forme d'exclusion multiple : une logique d'interpellation politique mue par des revendications et souvent portée par des organismes caritatifs dont beaucoup sont teintés de valeurs religieuses ; à côté de celle-ci, une logique de contenance du phénomène organisée par des actions d'interventions sociales et, pour certains, d'actions plus sécuritaires voire criminalisantes et excluantes. C'est ainsi que, dans les grandes villes belges, ces deux logiques vivent sur un même territoire et on peut voir des « manifestations » de personnes dites « sans-abri » ou « sdf » passer devant des bancs publics conçus pour éviter qu'ils puissent s'y allonger.

Les actions de l'intervention sociale d'urgence se conjuguent en deux modes couvrant un territoire et un temps urbains : les équipes mobiles (dont les éducateurs de rue) et les centres d'accueil de jour, de soirée et de nuit. Dans ce petit monde, la période hivernale est propice à organiser sur l'ensemble du territoire urbain des grandes villes du Pays, une disponibilité qui avoisine le 24 h sur 24. La période hivernale est aussi particulièrement propice à une médiatisation de ces actions par des images misérabilistes et des titres racoleurs qui vont des articles accrocheurs de journaux locaux, à des articles plus fouillés et contextualisés sur le « sans-abrisme ».

Devenus personnages « publics », tribalisés par les médias et certains décideurs et parfois, par certains services sociaux, les « sans-abri », « sdf », « mendiants », « clochards » sont – malgré eux – devenus les acteurs d'une scène publique où s'évalue aussi la santé de l'action sociale.

Cela fait un peu plus de 13 ans que je travaille à Charleroi avec ceux que j'ai choisi d'appeler « habitants de la rue¹ » à Charleroi et j'ai pu constater que l'augmentation² de demandeurs dans les structures d'hébergement d'urgence évolue avec l'histoire de pratiques de réseaux d'aide, d'une exclusion liée au logement toujours plus prégnante et plus médiatisée, et de nouveaux modes de débrouille - face à la précarisation - telle que l'utilisation des nouvelles lignes aériennes

¹ Ce terme est préféré au terme de « sans-abri », de « sdf », de « sans-papiers » où les personnes sont définies par défaut, à partir de ce qu'ils n'ont pas. Le terme « habitant de la rue » fait consensus auprès de professionnels et de ces personnes de par la légitimité qu'il propose sur le territoire tout en ne niant pas les détresses multiples vécues ; il semble alors moins stigmatisant et ouvre différemment le débat

² De l'ordre de 150% dans les abris de nuit à Charleroi ces 5 dernières années

« bon marché³ » pour l'organisation du deal, du travail au noir ou de la prostitution chez des personnes qui passent aussi par les structures d'urgence.

Le contexte social et économique a évolué vers ce que j'appellerais une « aide à la survie » qui participe à une errance multimodale car elle s'exprime dans les parcours de vie des personnes.

Je fais le choix, dans ce travail de recherche, de mettre en tension certains de mes questionnements en ne répondant pas à une règle induite - qui voudrait que je pose mon regard sur les « habitants de la rue » - mais bien en allant vers les travailleurs sociaux de proximité dont je fais partie. Ce regard ne se veut pas compassionnel ni revendicatif, mais veut relater une expérience ethnographique sur des métiers du social trop peu connus.

François est assistant social, engagé depuis 6 ans dans un abri de nuit. Lorsque je le rencontre le matin, il vient de faire la nuit, ses yeux sont marqués par la fatigue et semblent porter une interrogation. Je le vois ruminer dans ses dents, il me lance ces mots : « Putain, elle est grave cette société. Cette nuit, j'ai hébergé un gars qui travaille dans une usine et, à cause d'une merde, il perd son logement... C'est bizarre la vie, moi avec mon contrat de merde où mon statut n'est pas reconnu et lui qui perd son logement... ». Plus tard, dans la discussion, François lance sur le même ton « Tu trouves pas ça grave de risquer de se faire planter, chaque fois qu'on travaille, par un perpète⁴ qu'on nous balance de l'hôpital psy pour ... un peu plus de 1300 euros par moi ? ! ! ».

J'éprouve des difficultés à répondre à ce qu'il me dit ...

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

³ Ce constat de terrain commence à émerger dans la ville où je travaille qui, disposant de lignes aériennes à très bas prix voit l'arrivée de « filles de l'est », de « travailleurs au noir », de dealers venant d'Italie,...

⁴ Terme utilisé par des travailleurs sociaux pour désigner les personnes en grosse difficulté mentale

Le choix du terrain :
Le travail social de première ligne
avec les « habitants de la rue » :

Le choix du terrain : les traces d'une « tirette » :

La tirette est cette pratique qui consiste, chez les consommateurs de drogues par voie intra-veineuse, à tirer un peu de sang avec le piston de la seringue pour vérifier si l'aiguille est correctement placée dans la veine. De manière générale, le sang est ré-injecté dans la veine avec le produit.

Certains matins, à l'abri de nuit où je travaille, j'entends les dames d'entretien et les éducateurs constater, non sans l'expression d'un certain malaise, que certains bénéficiaires ont éjecté le sang d'une tirette sur les murs ou le plafond du wc.

Un ancien consommateur me donne une leçon de sens sur cette pratique : elle est pour lui, une trace très personnelle d'une volonté ritualisée à marquer son territoire de shoot avec une urgence propre au consommateur. D'autre part, elle permet, par ce marquage de territoire, de se rassurer face à l'angoisse inhérente à la consommation du moment. Quand il le pratiquait ainsi, cet acte avait pour lui une fonction de marquage et de protection dans un contexte angoissant, autrement dit, une forme de contenant. Pour certains utilisateurs de l'abri de nuit qui m'ont témoigné pratiquer ainsi la tirette, cela traduit une forme de rébellion dans le lieu institutionnel en évitant de passer par une forme de violence destructive tout en montrant un « je suis passé par là ».

Cette forme d'interpellation pourrait, en lien avec la fonction de contenant, procéder d'une ressource résiduelle (une ressource qui reste sur un fond de détresses), certains intervenants sociaux y voient même un signe de résilience sous forme d'une lutte, d'un combat, contenu dans un espace-temps, exprimé dans un contexte de détresses multiples.

Mais cette lecture chez ces consommateurs et travailleurs sociaux n'est possible que dans un autre espace-temps, pour le moins différé de l'intervention sociale de première ligne car, pris dans la tourmente du quotidien où l'urgence et l'événementiel font loi, les travailleurs sociaux de première ligne sont face à une souffrance qui, bien souvent, occulte le champ d'un autre possible. A porter le témoignage de la détresse quotidienne, ils expriment des souffrances d'autant plus marquées que le choix institutionnel s'est dirigé vers une logique d'accueil à bas seuil. La tirette sur les murs est vue alors comme une provocation, un déni, un témoignage de disqualification de leur action sociale et propose l'expression d'une souffrance.

On peut alors se questionner sur une forme de vérité collective autour de la souffrance des habitants de la rue et des intervenants sociaux, et de la difficulté de se la ré-approprier de manière constructive. La posture ethnographique serait alors une occasion de *décrire comment plusieurs personnes ensemble construisent une vérité collective*⁵.

⁵ « La sagesse de l'ethnologue », Michel AGIER, Ed. L'œil neuf, Paris, 2004

Une forme de légitimité peut alors se mettre en mouvement pour **une traduction en contexte social des souffrances exprimées par les éducateurs de rue et des centres d'accueil de jour et de nuit** dans le quotidien de leur intervention. Cette traduction ne devrait pas n'être qu'une description, considérée comme trop linéaire, d'un hypothétique mimétisme des souffrances mais devrait intervenir dans un cadre, ou plutôt un mouvement éthique et *esthétique*⁶ plus interactif.

En tant qu'intervenant social de proximité, cela me demande de garder, dans ce processus, une dynamique équitable et une partialité multidirectionnelle⁷ envers les habitants de la rue, les intervenants sociaux qui ont accepté (ou non) de me témoigner leurs souffrances et ainsi de s'exposer (ainsi que leur institution) pour aborder **les modes d'expressions d'un processus d'imprégnation des souffrances chez les travailleurs sociaux de proximité**.

⁶ Le terme esthétique renvoie au fait d'éprouver avec d'autres quelque chose dans des lieux de sociabilité, Michel MAFFESOLI dans « La jeunesse et la rue », sous la direction de Alain VULBEAU et Jean-Yves BARREYRE, Ed. Epi/Habiter, Desclée De Brouwer, 1994

⁷ Terme issu de la Thérapie familiale contextuelle : « La partialité multidirectionnelle est à la fois une attitude du thérapeute et une méthode d'intervention. Elle est fondée sur le présupposé que chacun des participants à la relation mérite d'être entendu, quels que soient son rôle dans la famille, son âge ou son état, et que son point de vue mérite d'être respecté », Catherine DUCOMMUN-NAGY, « Ces loyautés qui nous libèrent », Ed. JC Lattès, 2006, p 117

Processus de recherche et de distanciation dans le proche :

Il faut plus de rigueur pour travailler dans le flou que dans le net.

(Hubert GROOTECLAES)⁸

En ayant fait le choix d'expérimenter une recherche sur les souffrances des travailleurs sociaux de proximité, mes sujets d'études se rendaient synonymes à des collègues directs ou indirects.

Comment tenter de garantir une distanciation nécessaire et suffisante dans cette posture et surtout, comment en gérer les risques : risques liés à la position de collègue/chercheur mais aussi, risques liés à la distanciation ? Cette question est d'autant plus prégnante qu'elle induit une tension sur un espace/temps : la temporalité de la relation « chercheur--sujets de recherche » reste différente de la temporalité de la relation « entre collègues » ; de même, la notion même de « terrain » reste permanente entre le chercheur qui « fait du terrain » et mes interlocuteurs qui se revendiquent « travailleurs sociaux de terrain ». Deux territoires et deux temps s'invitent alors sur mon terrain de recherche avec la question : comment gérer les risques d'une distanciation nécessaire dans une proximité nécessairement suffisante qui me demandait de retourner sur mon terrain de travail avec cette nouvelle posture ?

J'ai du prendre un temps de préparation pour retourner sur mon terrain avec un nouvel habit de « chercheur métissé ». Avant de commencer mes interviews, je me suis constitué un carnet de notes organisé en deux colonnes, l'une pour les paroles, l'autre pour mes résonances. Celles –ci sont définies⁹ comme *des assemblages particuliers, constitués par l'intersection d'éléments communs à différents individus ou différents systèmes humains, que suscitent les constructions mutuelles du réel des membres du système thérapeutique* - et par extension du système de recherche – *ces éléments semblent résonner sous l'effet d'un facteur commun un peu comme des corps se mettent à vibrer sous l'effet et une fréquence déterminée*. Indiquer ainsi mes résonances dans mes notes d'interview a été une source d'informations utiles - car utilisables – tant pour l'objet que pour le processus de distanciation (dans le proche) dans la recherche.

Afin de me donner des éléments favorisant une posture de recherche éthique et esthétique et d'en gérer les risques, j'ai pris l'option d'une méthodologie d'observation participante sur le lieu même des interventions sociales de ces travailleurs et de récits interviewés sur des lieux choisis par les travailleurs eux-mêmes (parfois un café, parfois leur institution, parfois la mienne).

⁸ Citation reprise de l'article « Clinique de concertation et système : à la recherche d'un cadre ouvert et rigoureux » JM Lemaire, E. Vittone et V. Despret, dans *Génération* N° 28, Paris, mars 2003

⁹ « Panorama des thérapies familiales », sous la direction de Mony Elkaim, Ed. du Seuil, 1995 p 601

Force a été de constater que durant cette recherche, peu de travailleurs ont accepté d'être interviewés quand je leur ai parlé de mon objet de recherche mais que beaucoup m'ont contacté de manière presque informelle pour me parler de leurs difficultés - souvent dans l'événementiel – dans leur travail au quotidien. Ce mode d'information amenait la nécessité d'une prudence car je devenais parfois dépositaire de difficultés vécues avec l'employeur ou son représentant.

L'un des travailleurs m'envoya par mail un texte qu'il avait écrit pour lui-même et pour témoigner à son Conseil d'Administration de ce qu'il voyait et vivait en tant qu'intervenant social de rue. Mes résonances à ce moment étaient de l'ordre d'être un confident chercheur plus qu'un chercheur d'informations. Cela me mettait dans une tension de continuer à considérer mon objet de recherche de manière suffisamment étrangère bien que très familière, suffisamment distante bien que très proche. J'ai ainsi posé le choix d'élargir mon terrain de recherche en dehors de mon territoire de travail.

De manière empirique, les choix se sont tournés vers une mise en lien des informations reçues au début de ma recherche (les premiers interviews, les premières notes de mon carnet, mes réflexions de travailleur social de proximité,...) avec le terrain complexe de l'intervention sociale d'urgence. C'est ainsi qu'il me semblait important de complexifier cette question de l'intervention sociale de proximité et de ses enjeux selon que l'on s'adresse par exemple à une travailleuse sociale ou à son homologue masculin, selon aussi que l'on s'adresse à un travailleur ou une travailleuse qui a ou non quelques années de pratiques dans ce champ d'intervention. D'autre part, bien qu'il existe des différences notoires entre des pratiques locales, j'ai pu constater combien les difficultés d'un éducateur de rue à Liège sont très proches d'un éducateur de rue à Charleroi ; comment aussi les travailleurs sociaux des abris de nuit de taille et de fonctionnement proches portent et sont marqués par des souffrances semblables à Bruxelles, Liège ou Charleroi.

J'ai donc opté d'aller sur le terrain de ces villes¹⁰ pour observer et rencontrer des travailleurs devenus interlocuteurs, pour expérimenter une écriture à propos des souffrances vécues par les éducateurs de rue, les travailleurs sociaux des abris de nuit et des structures d'accueil de jour et de ce qu'ils ont pu développer, souvent avec beaucoup de créativité, pour tenter comme le dit Alain (un éducateur en abri de nuit) d'être *moins tendu* quand on retourne chez soi après une nuit *parce qu'on a pu mettre en place des choses pour que ça se passe bien avec les gars*.

¹⁰ J'ai repris aussi des notes commentées de terrain faites lors d'une visite auprès de travailleurs sociaux de proximité à Lille

Proximité et distance avec les souffrances

Parler du proche pour regarder l'intime professionnel : Une travailleuse sociale face aux représentations :

Durant les mois de mise en mouvement de ma recherche, mes interlocuteurs m'ont amené dans les premiers temps de nos rencontres sur des terrains parallèles. En effet, lorsque je les questionnais sur les souffrances inhérentes à leur travail au quotidien, ceux-ci me parlaient toujours de leur institution, de leur hiérarchie ou de leurs collègues directs en souffrances et, après avoir posé ce regard, parlaient avec prudence de ce qui les fait souffrir.

Bien que devenant témoin malgré moi de ces difficultés, j'ai pris le parti d'une ethnographie qui prenne acte sans rentrer dans une analyse institutionnelle qui mettrait en lumière des témoignages d'une possible instrumentalisation de travailleurs ou de tout autre symptôme de fonctionnement institutionnel. C'est ainsi que la rencontre avec une éducatrice d'un centre d'accueil de jour pour « personnes sans-abri » fut importante pour mon objet de recherche et pour son processus, il s'agit de Lise qui, avec ses difficultés du quotidien, m'invitait à relire entre autre la considération et la place même de l'intervention sociale d'urgence.

Lise et la difficulté à revendiquer une place de travailleuse sociale :

Lise est une éducatrice qui, lors de notre première rencontre, était engagée dans un projet d'accueil de jour pour « sdf » depuis 8 mois. Elle est l'une des rares femmes de l'équipe.

Au long de nos quelques entrevues et après l'avoir accompagnée sur son terrain de travail, je reste marqué par un discours et une attitude corporelle qui ne correspondent pas à la féminité que dégage son visage. Cette résonance me conduira à ce qu'elle devienne une interlocutrice privilégiée quant à la « condition féminine » dans ce travail.

Lorsque j'aborde avec elle cette question, Lise me parle tout de suite d'une situation vécue quelques semaines auparavant où elle a consolé une dame qui venait de s'effondrer en pleurs dans ses bras. Elle dit avoir montré beaucoup de retenue tant elle souffrait d'une image véhiculée par le responsable de l'institution qui la considérait comme maternante.

Lise : Que ce soit les gars ou les femmes qu'on accueille, les personnes vont aller chercher plus de contacts physiques chez les filles de l'équipe. Et il est même pas question de personnalité car on pourrait dire que les filles sont plus cool alors que mes collègues masculins sont plus cool que moi. C'est peut-être une fixation sur les «filles maternelles »... sûrement...sûrement... sans peut-être aller chercher plus loin du côté de la personnalité ... sur l'image maternelle chez les filles, image que j'apprécie pas...

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Lise, éducatrice dans un centre d'accueil de jour)

Comme d'autres travailleuses sociales rencontrées, Lise reconnaît et accepte qu'un contact physique serait plus recherché par les personnes accueillies chez les travailleuses, mais elle refuse qu'on réduise ce contact à la seule et stigmatisante fonction maternante. A cette représentation, s'ajoute pour elle une image circulante de fragilité émotionnelle et physique à propos des travailleuses sociales. Quand je la questionne sur la manière dont cette représentation s'exprime, elle me répond : « *Il y a plus vite une généralité pour des filles (et imitant son coordinateur) « Y en a marre des problèmes de ragnagna¹¹, de grossesses,...* ».

Cette représentation met une pression supplémentaire sur la travailleuse sociale qui, fortement exposée au regard des collègues masculins, ne pourrait exprimer une difficulté émotionnelle face à une situation sous peine de se faire rapporter, selon les dires de Lise, un « Je vous l'avais bien dit qu'il fallait pas engager de femmes » alors que pour un collègue masculin en difficulté, on dirait « La prochaine fois, on en prendra un plus costaud ».

Lise m'invite alors vers une contextualisation des souffrances à partir d'un intime professionnel et corporel imbriqué dans un ensemble dynamique que peuvent constituer l'équipe de travail, la relation à l'autre en souffrance et les enjeux multiples de cette dynamique relationnelle.

Quelle est la place pour l'émotion, l'expression de celle-ci ? Quelle est aussi la place d'une fonction maternante dans le contexte d'intervention sociale d'urgence ? Bien que sujette à critiques, cette fonction relatée par Lise n'en enlève pas moins l'intérêt, voire la nécessité d'une contextualisation de l'intervention sociale d'urgence. En effet, dans la situation évoquée par Lise mais aussi par d'autres intervenants, engager des « professionnels costauds » met en question ce qui est attendu dans l'intervention sociale d'urgence car, sans retirer le caractère difficile de ces métiers, doit-on l'envisager sous l'angle de l'épreuve de force ?

¹¹ Terme argotique désignant les menstruations

Corps en souffrances : la question des sens :

En étant témoins directs de ce que vivent les « habitants de la rue », les travailleurs sociaux de proximité parlent d'une expérience physique comme première relation avec ces personnes et bien souvent, les sens sont mis à rude épreuve.

Même si beaucoup de personnes hébergées dans les abris de nuit, contrairement à beaucoup d'idées reçues, prennent soins de leur hygiène et se débrouillent pour avoir des vêtements propres et se doucher, certaines personnes présentent une forme de non implication dans le soin qu'ils peuvent encore donner à leur corps.

Pascal m'explique, encore tout en sueur et avec une difficulté de retenir ses mots, qu'il vient d'aller vomir son petit déjeuner après avoir eu un entretien avec Sandrine, une dame bien connue des services de nuit et de jour et que les hôpitaux psychiatriques refusent pour cause de « comportement inadapté ».
Voir et sentir Sandrine l'a particulièrement affecté au point d'écourter l'entretien et de lui proposer un relais décalé dans le temps.

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

La première expérience du travail social de proximité est alors l'agression des sens et de proche en proche, la vue, l'ouïe et l'odorat sont les sens qui vont aussi déterminer le travailleur à toucher ou être touché. Ces sens vont aussi être un déterminant de l'action. La première distanciation dans le proche n'appartient pas à la sphère de l'intellect mais est produite par ce que l'on maîtrise peu, à savoir les réponses de notre corps.

Une expérience physique et émotionnelle : l'accueil d'un abri de nuit :

Ici, tu as un impact physique quand tu ouvres la porte à 15 personnes. Où est-ce que j'ai fait ça avant de travailler ici, nulle part... Ici, c'est l'impact (Alain fait un bruit qui ressemble à l'échos d'une gifle) d'avoir autour de toi 15 personnes ou plus (jusque 40) qui gueulent dans tous les sens. Nulle part tu trouves ça. (Alain, éducateur dans un abri de nuit depuis 5 ans).

*(Extrait d'une entrevue enregistrée avec
Alain, éducateur dans un abri de nuit)*

L'expérience de l'accueil dans un abri de nuit est un concentré d'expérimentations physiques qui imprègnent le travailleur social. Les sens y sont mis à contribution pour observer, sentir, anticiper, recevoir et absorber les dynamiques de groupes, et cela dans un temps très court pour éviter les escalades.

A côté de cet impact physique décrit par Alain, il y a une posture paradoxale et prévisible de devoir dire dans un espace-temps destiné à l'accueil que tout le monde ne pourra pas être hébergé alors que les personnes attendent l'ouverture des portes depuis parfois 1 heure. Ne pas pouvoir accueillir dans une période d'accueil dessine les contours d'un processus de perte de maîtrise dans la fonction de l'intervention sociale d'urgence et dans un terrain émotionnel, surtout si celui-ci est proche.

Dans les entretiens que j'ai pu avoir avec Jamal, un éducateur d'un abri de nuit, celui-ci disait être parcouru d'une *réflexion dans le corps* lorsqu'il voit s'éloigner quelqu'un qui n'a pu être hébergé, faute de places disponibles, et qu'il sait que cette personne ne sera pas prise par une institution relais car elle n'a pas de papiers en ordre.

Ces personnes en exil - essentiellement de jeunes hommes originaires du Maghreb - à qui il a du dire « non, désolé, pas aujourd'hui, il n'y a plus de place », il les a « vu » partir vers un « ailleurs meilleur » lorsqu'il était dans le village d'origine de ses parents. Il se retrouve à devoir dire « non » à des jeunes qui lui sont proches et dont il connaît toute la trajectoire de galère.

La réflexion dans le corps participe à une tristesse et se retrouve comme le prolongement physique de l'accueil / non accueil.

Tous les éducateurs des abris de nuit qui m'ont raconté cet accueil, appréhendent ce temps de l'intervention où vont se concentrer les risques physiques réels et l'inconnue, ... sachant aussi que le reste de la nuitée sera dans bien des cas, fonction de ce qu'il s'y sera passé.

L'avant accueil participe pleinement à la gestion de cet impact physique et constitue une mise à l'épreuve du corps. Beaucoup fument cigarettes sur cigarettes avant d'ouvrir les portes, certains disent souffrir de maux de ventre, d'autres encore arrivent plus d'une heure avant le début de leur nuitée pour arranger, « chipoter » leur lieu de travail, signes de rituels d'installation. Ainsi, j'ai pu dialoguer avec Marc qui trouve essentiel pour le bon déroulement de sa nuitée que les pots de sucre soient bien rangés, que les draps soient correctement installés dans l'armoire avant de les distribuer. Je l'observe dans ce qui fait penser à des « tocs professionnels » mais qui, dans le discours de Marc, l'aident à « *chipoter avec ses mains* » pour « *s'installer pour la nuit dans son boulot* ».

Le corps est, pour les travailleurs rencontrés, un support, un vecteur de souffrances et de mise en contenant de celles-ci.

Certains éducateurs rencontrés travaillent seuls dans les abris de nuit, ils m'ont exprimé une difficulté à ne pouvoir échanger avec quelqu'un de cette tension physique.

Philippe : « Moi ici, je travaille seul pour plus de 20 personnes, je sais même pas si c'est bien légal d'être seul pour 20 gars qui peuvent te planter (donner un coup de couteau). A qui veux-tu que je m'adresse ici pour parler de ça ? Ici, même avant d'ouvrir (les portes de l'abri de nuit), je parle tout seul aux murs... »

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

D'autres, qui disent avoir la chance de pouvoir travailler avec un collègue la nuit, relativisent cette chance lorsqu'ils voient ce collègue angoisser avant l'accueil. Il y a alors comme un effet de contamination qui semble prendre sa source dans une interaction entre les personnes en demande d'hébergement qui angoissent de savoir s'ils vont avoir une place (et qui le manifestent) et le collègue angoissé qui exprime son désir que la nuit ne soit pas aussi *hard* que la veille. Cela participe d'un processus d'imprégnation de difficultés partagées, le corps pouvant alors être comparé à une éponge.

Une dynamique relationnelle s'installe alors où, à côté des risques réels - car vécus - s'ajoute une tension remise en culture, renforcée par la peur de l'inconnue, terme propre à toute intervention d'urgence.

Je me rappelle ma première expérience avec les abris de nuit quand, afin de finaliser un projet sur Charleroi, j'avais fait le choix de me rendre à l'accueil d'un abri de nuit bruxellois.

Me pensant suffisamment « costaud » avec mon expérience de travailleur de rue où je m'étais retrouvé dans des situations bien « hard », je m'étais avancé vers le groupe de personnes qui attendaient l'ouverture des portes à 21 heures. Je croyais pouvoir anticiper beaucoup de choses mais certainement pas l'ambiance oppressante de cet accueil et surtout de la force d'un groupe devant les portes d'une institution.

Avec mon malaise, le premier réflexe était de tenter de retrouver des repères connus et des réflexes d' « éduc de rue » mais je continuais à perdre pieds au propre et au figuré tant je ressentais la force du groupe qui essayait de s'engouffrer dans la petite porte.

Bien plus que les visages, mes sens étaient pris par les odeurs d'alcool mêlées au goût de cendrier froid. Ma main s'était malgré elle collée contre le manteau noir et durci par la saleté d'un « gars » devant moi. J'étais effrayé par cette ambiance lourde.

(Extrait d'un « Carnet d'expériences de terrains¹² »)

Cette expérience s'accompagna ensuite d'autres visites dans d'autres structures avec toujours, dans le creux du ventre, la mémoire encore vive de cette ambiance qui traverse les sens. Ce travail de recherche m'a permis d'échanger – en dehors de mon autre « petit carnet » - avec des travailleurs sociaux et de constater à quel point ce souvenir d'ambiance de « la première fois » était encore bien présent.

Le bégaiement du travailleur social:

La majorité des travailleurs sociaux m'ont témoigné de cette difficulté et de cet effort à faire pour aller au delà des sensations corporelles qui sont les leurs.

Damien, un éducateur de rue, témoigne d'une rencontre avec une personne qu'il connaissait depuis 2 ans. Il reproduisait devant moi les mouvements de recul qu'il a pu avoir avant de lui dire « bonjour ». Cette personne, consommateur de cocaïne et d'héroïne, avait eu des gestes compulsifs en grattant son visage à sang.

Pour Damien, il était difficile de dire qu'il ne ferait pas la bise à la personne d'autant plus que celle-ci était sous l'effet du produit.

Entre le choix difficile que la personne réagisse mal au « non désir défensif » de se dire bonjour par la bise ou le risque pour lui de « se choper une crasse à la peau »,

Damien a fait l'effort du contact physique.

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Le travailleur social qui s'expose au corps en souffrance et à son corps « défendant » est mis à l'épreuve de devoir rester proche dans la distance et, à l'agression des sens, s'ajoute un doute, comme un mouvement de bégaiement dans les interstices entre les sensations corporelles, émotionnelles et rationnelles. La difficulté pour le travailleur est d'être tendu entre ses sens, sa volonté physiologique de partir et son « devoir » de rester proche.

Dans les situations extrêmes, certains habitants de la rue présentent des enveloppes corporelles avec des plaies, des membres et des visages bouffis par l'alcool, le froid, la rue, rendant plus épaisse encore la frontière de l'enveloppe corporelle.

Sylvie Quesemand Zucca¹³, psychiatre et psychanalyste, a travaillé en partenariat avec les équipes mobiles du Samu Social parisien. Son expérience sur ce terrain montre combien une mise entre parenthèse du corps chez les habitants de la rue les plus en rupture, surdéterminée par les conditions psychopathologiques qu'induit un mode de vie à l'extrême, amène une carence de perception neurologique et de soi.

¹² A chaque expérience vécue en tant qu'éducateur de rue et par la suite, comme travailleur en abri de nuit ou intervenant en thérapie familiale, je prends des notes « à chaud » sur tout ce qui constitue « un caillou dans ma chaussure de travailleur social ».

¹³ Je vous salue ma rue : Clinique de la désocialisation ; Sylvie QUESEMAND ZUCCA ; Ed. Stock, Coll. Un ordre d'idées, 2007, p 83

Entre celui qui ne sent plus rien et celui qui a les sens agressés, un décalage s'imprime tel un bégaiement. En participant à des accueils au dedans et au dehors des abris de nuit, j'ai pu remarquer des modes d'expression de ce bégaiement lorsque le corps est mis à rude épreuve.

21h30, la porte de l'abri de nuit s'ouvre. Je participe malgré moi à la bousculade, nous sommes plus de 50 devant la porte d'entrée de l'abri. Je ressens la pression qui s'exerce dans le groupe constitué et qui s'adresse à un éducateur visiblement peu expérimenté. Ses propos et ses tentatives de recadrer n'arrivent pas à aller au dessus de la mêlée de propos racistes, anti alcoolos, anti toxos, anti vieux, anti jeunes, anti nouveaux... qui fusent. Des bousculades mettent du mouvement aux paroles. Le visage de ce jeune éducateur devient rouge et, ayant pu me faufiler non sans mal, j'observe que son front est en sueur. Son collègue vient subtilement à sa rescousse en passant doucement devant lui et en refermant la porte à moitié, ce qui rétablit une forme d'ordre dans la gueulophonie ambiante.

Je recontacte plus tard dans la nuit les deux éducateurs en me présentant, ils m'invitent à rentrer et nous entamons autour d'une tasse de café une discussion autour de cet accueil.

Pendant que le jeune éducateur s'emballe en expliquant avec plein de justificatifs cet accueil, l'autre le regarde avec un sourire de bienveillance.

Profitant que son jeune collègue est parti pour s'entretenir avec une personne hébergée, celui-ci me dira « Je pense que t'as capté que s'il n'avait pas autant hésité et si j'avais pas fermé un peu la porte, ça se serait mal passé pour lui. Je pense que ses hésitations ont permis que j'intervienne calmement car aujourd'hui, si cela avait été moi en avant, j'aurais eu un mauvais coup ...il y avait un gars que t'as pas vu que je sentais pas du tout. ».

*(Extrait de mon « Carnet d'expériences de terrain »,
expérience vécue devant un abri de nuit)*

Cet épisode du quotidien des abris de nuit met en avant une suspension du temps et de la parole, moment où on voit la souffrance quand on en ponctue le déroulement. Si ce témoignage met en avant un certain savoir faire du travailleur social, il met en tension l'équilibre fragile mais nécessaire entre distance et proximité qui, plus qu'une notion apprise sur les bancs d'une école sociale, est une expérience corporelle intense.

L'expérimentation des insultes et des menaces : Un mouvement de balancier entre distance et proximité :

Les insultes font partie du décor sonore des institutions d'aide d'urgence aux personnes « sans-abri ». Ces insultes fusent, surtout lors des périodes de tensions de la vie quotidienne de l'institution. Si les travailleurs tentent de mettre en place des postures de travail créatives¹⁴, certaines insultes font mal, l'imperméabilité à celles-ci a ses limites et la tension physique et émotionnelle touche les sphères publique (« l'éducateur ») et privée (« le père, le mari, le fils »).

Alain : Tu sais, quand j'ai commencé à travailler ici, j'avais des appréhensions par rapport au gars qui t'avait insulté toute la nuit parce qu'il était pété. ...Moi, je n'avais jamais été insulté de toute ma vie sauf ici...

Avant, je te jure j'étais en rage quand je partais d'ici (après une nuitée), le gars il m'injurait et quand il me croisait en rue, il me regardait même pas, il me reconnaissait même pas.

*(Extrait d'une entrevue enregistrée avec
Alain, éducateur dans un abri de nuit)*

Pour Alain qui a appris, avec le temps et les expériences, à mettre des protections face aux injures, la difficulté majeure est **d'entrer en acceptation** de celles-ci *toute la nuit, toute la semaine, toute l'année.*

Lise, qui se reconnaît encore toute jeune dans le métier, souligne le caractère révélateur des injures.

Lise : J'ai été excessivement choquée. Parce ce que, pas quand elle – une jeune fille en colère – m'a traitée de salope, ça me passait au travers mais quand elle m'a dit « Je vais te crever !! » ... je pensais que sa menace était au deuxième degré mais je me faisais une fierté de jamais avoir eu de menace, c'était un constat d'échec de n'avoir pas pu gérer la situation ...

Emmanuel : Tu dis « Je vis cela comme un échec » par rapport à une fierté de n'avoir jamais été menacée et je me rappelle que tu disais qu'une fille doit faire plus ses preuves ..

Lise : ... Une fille, dans ce type de boulot, doit encore plus être capable pour gérer, pour ne pas partir en dépression, se mettre à pleurer...

*(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Lise,
éducatrice dans un centre d'accueil de jour)*

¹⁴ Voir plu loin : « Développement de ressources résiduelles »

Lise souligne les difficultés d'une travailleuse sociale qui reçoit des injures : elle s'expose au risque d'un renforcement de la représentation stigmatisante de « faiblesse féminine » dans ce métier.

Durant mes rencontres avec les éducateurs (éducatrices) et assistants sociaux (assistantes sociales), j'ai pu écouter toute l'importance chez eux et chez elles de se « montrer plus fort que ... », surtout « plus forte que ... », en ne niant pas l'effet d'érosion que produisent injures et menaces. Les travailleuses sociales étaient très marquées dans l'expression de ce sentiment d'échec face à l'injure et la menace. A l'inverse, lorsqu'elles ont pu « gérer », le discours changeait de ton, il devenait très masculin, teinté d'un certain argot – pour ne pas dire un « argot certain » - et en particulier chez les jeunes travailleuses.

Lors d'une rencontre avec une candidate stagiaire assistante sociale à l'abri de nuit, et après quelques questions d'usage sur son intérêt pour le travail, je me permets de la questionner sur ce qu'elle met en place pour gérer des tensions et des peurs qui pourraient émerger. Cette jeune fille très féminine se redresse sur sa chaise, me lance un regard appuyé comme « un mec qui fait l'américain » et me dit toute sa compétence à gérer cela. A la fin de l'entretien, cette jeune fille très féminine au début me sert différemment la main qu'elle ne l'avait fait pour me dire « bonjour », ses doigts fins ont réussi à bien écraser mes gros doigts.

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Proximité et distance avec la mort :

Dans ces métiers que certains ont qualifiés « d'aide à la survie »¹⁵, les intervenants sont très vite mis à l'épreuve du feu face à la mort ou la « presque mort ». Qu'il s'agisse d'un éducateur de rue confronté à la découverte d'un cadavre dans un squat ou de l'éducateur d'un abri de nuit amené à agir en urgence quand il découvre un début d'overdose dans un wc, la seule vision des corps décharnés, marqués par la souffrance, imprègne les travailleurs et le sens qu'ils donnent à leur métier.

J'ai été particulièrement touché, lorsque je travaillais comme éducateur de rue à Charleroi par ma dernière rencontre avec Lucas et une vision d'horreur a fortement marqué le tout jeune travailleur social que j'étais.

Mardi 15 mai, 14 heures :

Lucas est assis sur la pierre de la banque D du Boulevard T. Je suis dérangé par l'odeur de « bête morte » qu'il dégage.

Il sait à peine parler et veut se lever pour me dire bonjour. Ses jambes ne le tiennent plus et je vois que des asticots tombent sur ses baskets, de l'intérieur de son pantalon.

J'aide Lucas à se rasseoir et je lui dis vouloir prévenir une ambulance. Lucas refuse mais je ne l'écoute pas. En revenant (après mon coup de fil) auprès de lui, Lucas a disparu.

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Si je transcris ici cette mauvaise histoire, c'est en résonance avec le témoignage de mes interlocuteurs car je me rappelle avoir eu, à l'annonce du décès de Lucas, une tristesse pleine de soulagement et de culpabilité, émotions que je retrouvais chez mes interlocuteurs dont certains me disaient à demis mots avoir été *soulagés malgré tout* d'avoir appris le décès de quelqu'un qui en était arrivé à *vivre comme un chien* ou, comme disent certains consommateurs de drogues à propos de ceux qui sont « *descendus trop bas* », comme des « *toxines* ».

¹⁵ En Suisse et au Québec, des programmes d'aides aux usagers de drogues et aux « sdf » ou « itinérants » ont intégré ce terme dans les caractéristiques des projets. En Belgique, le terme « réduction des risques » est plus généraliste.

La mort de l'autre qu'on aide : une balance entre distance et proximité :

Durant nos entretiens, Jamal¹⁶ m'a décrit toute l'importance de se rapprocher « toujours plus » physiquement de la personne tout en se distanciant avec le cadre de travail, à savoir « être éducateur ».

Après plus de 6 ans d'expérience dans ce travail, il a pu se rendre à une évidence qu'il s'agissait d'un mouvement de balancier entre la distance et une proximité. Ce mouvement en équilibre demande toujours d'en payer le prix. Pour Jamal, ce prix est particulièrement bien affiché lorsque nous abordons ensemble les souffrances induites par le décès d'une personne aidée.

Jamal : T'imagines que, dans ton privé, tu sois autant confronté à des décès de personnes avec qui tu rentres tous les jours en relation. Tu imagines qu'on t'annonce le décès de ton boucher et demain, c'est ton facteur et puis, c'est dans ta maison...

(Parle d'Albert, un jeune usager de drogues qu'il avait du sanctionner pour avoir consommé dans les locaux de l'abri de nuit) Il m'en veut peut-être au paradis mais je sais que ce n'est pas la sanction qui l'a tué mais je sais aussi où je travaille et, si la personne passe, la pensée peut rester...

...Quand tu prends l'exemple d'Aziz qui vient aussi de mourir, une partie de l'équipe ici voulait ne plus le voir ici parce que ...(fait référence aux souffrances mentales d'Aziz) mais le fait est que, quand on a annoncé son décès, personne ne disait rien (en réunion d'équipe), on n'osait pas rigoler... enfin si...mais avec respect.

Il gênait certains collègues ici, le fonctionnement de certains ici mais il se fait que, même ces collègues se sont demandé comment il était décédé, « overdose ? », « pas overdose ? ».

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jamal, éducateur dans un abri de nuit)

En me parlant ainsi des « morts en rue », Jamal établit ce mouvement de balancier entre la distance et la proximité et, en se référant à sa sphère privée, questionne la capacité d'acceptation : serait-on capable d'accepter dans son privé autant de décès et de souffrances ?

Malgré la tristesse, le travailleur social se met à l'épreuve de l'acceptation mais avec une condition nécessaire – et non suffisante – de ne pas trop s'exposer. A ce titre, Jamal évoque la nécessité presque vitale de ne pas accumuler trop de nuitées sur un mois de travail.

Le retour serein à la vie privée, après une nuit teintée de morbidité, est souvent difficile car il souligne que l'équilibre reste fragile. Personnel et collectif (équipe de travail), cet équilibre est porté par un processus d'acceptation qui, de proche en proche, met en tension la question de la souffrance au travail et chez soi, lorsqu'on s'approche trop d'un seuil de déséquilibre.

¹⁶ Educateur dans un abri de nuit

Quelques travailleurs m'ont « avoué » avoir eu des comportements agressifs envers leurs proches parce que « *quelque chose de lourd était retourné avec eux, chez eux* ».

Didier, éducateur de rue, n'a pas voulu répondre à ma proposition d'interview mais m'a envoyé un texte qu'il avait adressé au Conseil d'Administration de l'association qui l'emploie en me disant :

Didier : Tu liras, je dis beaucoup de choses de mes malheurs dans ce texte. Prends-le et utilises le pour ton truc.

Après plusieurs lectures, je reste en suspension sur un passage qui parle de sa souffrance face à la mort et j'y retrouve cette mise en tension du processus d'acceptation dont Jamal m'avait parlé, telle une mise à l'épreuve du travail social de première ligne.

... Et je vais vivre avec la mort du Terrible, de Carlos, de Nathalie, Nadine, de l'Indien, de Christine et d'autres qui vont suivre et je vais trop souvent entendre des travailleurs de rue dire « C'est eux qui ont choisi leur vie ».
Bien sûr, je vais admettre tout comme eux, des paroles faciles qui sont, pour certains, une protection. Mais je vais rester rebelle, m'emplier de ces peines pour m'obliger à continuer à sortir la nuit, pour m'obliger à accepter le froid et parfois, la faim, pour m'obliger à toujours comprendre les sdf qui, à un moment ou un autre, sont dans de telles conditions de survie et continuer avec ou sans plaisir à leur tendre la main... Non, nous ne sommes pas égaux devant le même chagrin...

(Extrait du texte de Didier, éducateur de rue)

La mort de celui avec lequel on a tenté une relation d'aide est décrite par Jamal et par Didier – et d'autres – comme l'expérience profonde, voire essentielle de la question « quel travailleur social suis-je ? » « qu'est-ce qui me fait bouger, continuer ? ».

L'enquête de terrain réalisée par Jean Furtos et Valérie Colin¹⁷ auprès notamment de travailleurs sociaux affectés par le décès d'un résident montre un lien, une charge affective, un ancrage réussi dans le psyché d'une équipe éducative et souligne l'engagement du travailleur en tant que personne. Pour les travailleurs sociaux qui m'ont dit des choses sur la mort de ceux qu'ils aident, celle-ci devient une forme de **punctuation** dans un travail où l'errance des « habitants de la rue » marque de son empreinte l'intervenant social et ce, dans le quotidien de son action. Elle est par ailleurs l'occasion non désirée d'« aller vers », de se rapprocher physiquement, de se mettre à l'épreuve et de tenter de (se) comprendre. Elle est aussi une opportunité de questionner le plaisir que le travailleur peut avoir dans cette relation de proche distant.

¹⁷ « Accompagner jusqu'au bout ..., la mort révélatrice de l'histoire des personnes en grande exclusion accueillies dans les structures d'accueil et d'hébergement », FNARS, Rhône-Alpes, OSPERE, 2002 dans « Répondre à la souffrance sociale », sous la direction de Michel JOUBERT et Claude LOUZOUN, Ed. Eres, Coll. Etudes, Recherches, Actions en Santé Mentale en Europe, 2005, p 109

Les risques du métier : être confronté à sa propre mort . . . parfois . . . :

En parcourant mon terrain de recherche, j'ai été en lien avec des travailleurs qui ont mis en avant les risques qu'ils considèrent *bien réels* de subir des faits de violence de la part d'une personne en crise. Qu'il s'agisse d'un éducateur qui doit sa vie à la vigilance d'une personne hébergée qui a pu trouver les bons mots pour faire ranger son couteau à une personne en « crise de coke », ou de menaces de mort sérieuses parce que la personne reçoit un refus dans un abri de nuit (car les lits sont tous occupés), les travailleurs parlent d'un métier à risque vital.

Les pauses des réunions de coordination de structures sont souvent les lieux de l'expression d'un malaise car certains craignent pour leur vie :

Caroline : (éducatrice dans un abri de nuit) « Quand tu vois qu'on accueille de plus en plus de perpètes, je me dis qu'il faudra pas attendre longtemps avant que l'un d'entre nous se fassent planter. J'ai pas envie que ma fille soit orpheline ».

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Ces mots font effet de contamination et chacun y raconte une expérience traumatisante où il a eu vraiment peur pour sa vie. Si la volonté de se rapprocher de l'autre en souffrance se définit comme un mouvement essentiel, elle est relativisée par une attitude auto-réflexive sur le danger. Ainsi, les éducateurs de rue et les intervenants en abri de nuit savent que la grande majorité des personnes ont sur elles un couteau mais la question est remise sur le plan de travail dès que l'utilisateur d'un service va dans sa poche arrière lorsqu'il n'obtient pas ce qu'il veut.

La perte de maîtrise :

Le décès d'une personne avec laquelle une relation d'aide s'est installée interpelle la capacité de maîtrise des travailleurs sociaux de première ligne.

Emmanuel : Est-ce qu'il n'y aurait pas le sentiment de perdre un peu pied et la maîtrise quand on nous annonce le décès de quelqu'un ?

Jamal : Oui, on a perdu la maîtrise. Le gars qui vient travailler à l'abri nuit comme un fonctionnaire, je suis sûr qu'il perd pas la maîtrise vu qu'il ne l'a jamais eue, il ne saurait pas la perdre... Mais les gens qui sont un peu plus impliqués dans le projet, ils vont perdre la maîtrise. La preuve, c'est dans les coordinations, des plates formes, on voit bien qu'on est impliqué et on perd la maîtrise.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jamal, éducateur dans un abri de nuit)

De manière paradoxale, la perte de maîtrise dans le travail social est présentée par Jamal comme un signe d'implication et un indicateur de compétences et d'implication. Elle est plus communément associée à une forme de fragilité dans le travail..

En lien avec les grandes difficultés exprimées et montrées par les personnes aidées dans les structures et dans la rue, l'intervenant social devrait pouvoir montrer une qualité de présence teintée d'empathie et d'une certaine autorité pour garder l'ascendant sur ce qui se passe. Or, quand il perd de la maîtrise face à la complexité d'une situation qui se présente à lui, bien souvent, l'intervenant social dit être « dos au mur ».

Pour Jean-Marc, éducateur dans une structure « d'hébergement d'urgence », l'équipe est un support et un garant de cette maîtrise qui oscille entre gain et perte dans un processus homéostatique. Pour lui, un lien constructif existe entre ce processus et la capacité d'acceptation de son équipe de travail. Entre la perte de maîtrise et une forme de lâcher prise nécessaire dans son travail, il y a un gros travail d'acceptation à réaliser et l'équipe reste le meilleur opérateur pour réaliser et porter ce travail. Jean-Marc illustre cette qualité d'équipe avec l'évolution de celle-ci dans l'accueil et l'hébergement d'urgence de consommateurs actifs de drogues.

Emmanuel : Cette question de la maîtrise, elle reste importante et même centrale dans les interactions d'une équipe ?

Jean-Marc : Oui, oui. C'est pour ça que certains ici ne se sentaient pas bien dans leur travail il y a 2 ans d'ici. Par exemple, quand tu héberges 5 ou 6 toxicomanes en même temps, certains avaient l'impression de perdre la maîtrise parce qu'il n'y avait pour eux pas question que les gars consomment ici dans les murs... Alors qu'on

sait que ça va se passer et que tes questions c'est : est-ce que si le gars consomme, il va pouvoir dormir, est-ce qu'il ne va pas pêter les plombs, est-ce que notre présence va servir un peu ? Si les gens ne dorment pas, je pense que tu as perdu quelque chose et de la maîtrise.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jean-Marc, éducateur dans un hébergement d'urgence)

La maîtrise demande alors à être portée pour pouvoir être perdue. Telle une matrice souple, elle fait contenant pour la relation éducative et avoir de la maîtrise, c'est aussi accepter que l'on peut en perdre. En interaction avec le balancier distance/proximité, un mouvement se dessine autour d'un autre balancier maîtrise/perte de maîtrise dont il faut pouvoir garder l'équilibre.

Pour Jean-Marc, c'est un état de déséquilibre dans ces deux axes qui met en difficulté le travailleur social lorsque lui-même, son collègue ou son équipe s'en réfèrent trop aux règles de non-consommation dans les structures ou à des « outils », comme la belote, qui deviennent trop rigides car en perte de signifiant. La belote est un jeu de cartes particulièrement joué dans les structures d'accueil pour les personnes dites « sans-abri » ; ce jeu illustre pour Jean-Marc cet état de déséquilibre qui met en difficulté.

Jean-Marc : Si on écoutait certains de l'équipe, alors on n'accepterait que certains types de personnes ici comme le « vieux alcool trop imbibé pour se la ramener, le type clochard qui supporte bien son alcool » ; le gars qui pète un plomb avec son alcool, c'est qu'il supporte pas... Tu sais, c'est le gars gentil qui va dormir après une belote quasi imposée par des éducateurs.

C'est pour ça que je refuse de jouer systématiquement à la belote ici sauf si on me demande... parce que l'éduc qui se ballade avec ses cartes et qui demande systématiquement « Il y a des joueurs de belote ? », j'en vois pas le but, sauf oui ... pour l'éducateur.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jean-Marc, éducateur dans un centre d'hébergement d'urgence)

Une maîtrise trop forte peut rassurer comme elle peut mettre en difficulté et il en est de même pour sa perte. Cette mise en perspective met en évidence **le risque de se retrouver en situation d'errance face aux difficultés.**

Jamal : Moi, ça m'est déjà arrivé de me sentir seul quand j'attendais aussi une réaction d'un collègue et qu'elle ne venait pas même si j'en avais pas forcément besoin... J'ai parfois aussi besoin qu'on vienne me questionner (dans une réunion d'équipe) et qu'on vienne chercher chez moi ce qui n'a pas été.

... La difficulté c'est, je pense, que les gens se disent qu'« on a pas besoin de le rejoindre vu qu'on est avec lui.. dans ce qu'il a dit, dans ce qu'il pense, on n'a pas besoin de le rejoindre vu qu'on est avec lui ». La fois où j'ai eu ce sentiment, ce qui

est arrivé très rarement, j'ai pensé que mes collègues n'en avaient rien à foutre alors que non, pas du tout...C'est après que je me suis dit « C'est Jamal qui a dit, donc c'est bon, il y a pas besoin d'aller plus loin. » alors que moi, j'ai rien reçu de plus par rapport à ce qui est arrivé à ce moment là. Là, il y avait un manque.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jamal, éducateur dans un abri de nuit)

Les évidences sont sources de déséquilibres et de souffrances (« manque », « besoin ») car elles créent de fausses représentations et, sans une certaine culture du doute personnel et collectif, il semble impossible d'expérimenter une recherche d'équilibre. La souffrance psychologique des personnes accueillies dans les structures et rencontrées en rue illustre bien la mise à l'épreuve des doutes chez les travailleurs sociaux.. Dans une même équipe, les représentations sont exprimées en réunion, les uns disent toute la peur d'être en relation avec ces personnes et justifient le non désir à revoir cette personne « une nuit de plus », les autres expriment une difficulté passagère mais qui n'exige pas que cette personne soit exclue de la structure, les autres disent « Avec moi, il n'y a jamais eu de problème » Dans ces réunions où chacun exprime son point de vue, un moment de doute surgit, re-questionnant l'état d'équilibre et, bien souvent, la solution surgit et rétablit un équilibre. Dans l'abri de nuit où je travaille, l'une des solutions envisagées est, face à la difficulté exprimée de « gérer un comportement bizarre¹⁸ », de proposer à la personne en crise et qui exprime sa souffrance psychologique de faire des pompages ou un jogging. Ces « auto-solutions » favorisent une garantie de ne pas exclure une personne par un consensus et de distinguer la crise d'un état permanent. Cela demande un travail autour du doute personnel et du doute collectif et, dans mon équipe, ce travail est et reste en cours depuis plusieurs années avec des mises en conflits (épuisants) d'opinions entre travailleurs : déconstruire les évidences pour reconstruire avec des doutes qui équilibrent.

Quand un gars est amoureux de Jeanne :

Jeanne est une jeune éducatrice qui, après une série d'emplois temporaires dans des structures d'accueil, a été engagée comme éducatrice de rue. Elle me relate une *expérience marquante*, dans sa jeune carrière, avec un *jeune, fou amoureux* d'elle.

Jeanne : Il me cherchait en rue pour savoir si j'étais là. Cela débordait du cadre de travail. Cela devenait embêtant sur le lieu de travail car, quand je m'occupais d'un autre que lui, il y avait son regard pesant qui était là. Commencer à interpréter les choses négativement, je devais casser quelque chose car il était impossible de faire un travail tellement cela devenait envahissant. ...

¹⁸ Parler de « comportement bizarre » est une formulation, certes linguistique, de cette culture du doute.

Emmanuel : Et pour toi, c'est plus difficile de ne pas pouvoir faire un travail avec lui que cet envahissement ?

Jeanne : ... C'est son aspect de guetter, de prendre très mal les choses, voire même de faire des scènes, il s'est cassé la main pour faire une scène.

... L'autre fois, quand j'ai été en congé, mes collègues m'ont dit qu'il n'avait pas arrêté de parler de moi et de demander à me voir... Et le lendemain, je divaguais en rue en me disant « Je ne veux pas le voir, je ne veux pas le voir. ».

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jeanne, éducatrice de rue)

Les enjeux affectifs mettent une pression particulière dans le sens où, au nom de celle-ci, la personne aidée met en scène la perte de maîtrise d'un possible travail d'accompagnement. Cette pression peut alors percoler sur la sphère privée et nombreux sont les travailleurs sociaux rencontrés qui ont fait le choix - parfois peu praticable - de vivre leur vie privée en dehors de leur territoire de travail. Jeanne utilise les termes « envahissement », « regard pesant », « divaguer », signes d'une errance - devenue contrainte - du (de la) travailleur (travailleuse) social(e) par une perte de maîtrise qui se joue tant sur la sphère publique que privée.

Perte de temps, perte de liens, perte de maîtrise :

A la pause de 10 heures d'une rencontre réunissant mensuellement les travailleurs des différents abris de nuit sur le territoire où je travaille, Anne vient vers moi et me demande une cigarette. La cigarette de la pause en réunion est un moment privilégié de nos rencontres et j'ai souvent remarqué qu'il y a beaucoup d'échanges sur les pratiques, sans doute est-ce dû à une autre proximité entre les intervenants.

Anne me parle spontanément de sa dernière semaine de travail, elle tourne en rond, la tête penchée vers le sol, baignée dans la fumée de sa cigarette.

Anne : Tu sais, cela devient difficile de faire un bon travail social à l'abri de nuit... Avant, les gars, ils restaient 4 nuits sur la semaine et on savait voir avec eux comment leur situation évoluait, à leur rythme. Maintenant, ils sont le double ou le triple devant l'institution, on refuse deux fois plus de monde qu'on ne sait en héberger et cela va en augmentant....

Je ne vois plus le gars que une fois ou deux sur la semaine à cause des ordres de priorité et quand je vois un gars que je connais, ... un jour, on a une discussion et quand je le revois, fin de semaine, ses projets sont complètement passés à autre chose.

Est-ce que si cela continue, vu qu'on a de plus en plus de monde et de perpètes, nos employeurs vont pas remplacer les travailleurs sociaux par des gardiens ou des vigiles ?

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Le **temps** de l'urgence et de l'événementiel rattrape les intervenants sociaux qui re-questionnent par là le temps de l'intervention sociale, réduite alors à ce qu'ils présentent comme la plus simple expression.

Une dilution du lien s'installe entre l'aidant et l'aidé par la dilution du temps, ce qui peut sembler paradoxal quand on se réfère au fait que certaines personnes fréquentent les abris de nuit depuis parfois plus de 10 ans. Une histoire commune entre les personnes hébergées et les intervenants – qui, eux, ont une carrière inférieure à 10 ans dans ces structures – se construit dans une succession de bribes, de scénettes où le lien reste aléatoire.

Aider en « urgence sociale » des personnes correspondrait alors à une forme de prise en charge à long terme et en perte de sens de l'accompagnement social, car diluée dans le temps. Avec le morcellement de celui-ci, une dilution de la capacité de maîtrise et des responsabilités apparaît et produit une souffrance chez des travailleurs en quête de sens.

Jamal évoque quant à lui une difficulté liée à des **choix politiques** et au manque de réponses quant à l'hébergement de personnes à statut précaire (sur le territoire belge).

Jamal : Charleroi comme les autres grandes villes recevra toujours des étrangers. Et le politique avec les moyens qu'il met en place, ce que je dis c'est que si un service d'urgence ne prend pas en charge, même s'ils ont changé leur système pour prendre en charge les nouveaux arrivés, moi ça ne pose pas de difficulté de dire que la personne sans-papiers ne sera pas prise en charge par eux (dès que l'ADN affiche complet, des relais sont faits avec d'autres services d'urgence dont l'un d'eux refuse la prise en charge de personne en statut dit « illégal »).

Ce qui m'énerve ce sont les politiques de « l'entre », moi j'aime pas les « entre » et ça c'est par rapport aussi aux « récurrents » dans nos structures (personnes qui sont en contact réguliers avec les AND et les autres services de première ligne depuis de nombreux mois voire depuis de nombreuses années). Moi, Jean (qui vient depuis des années à l'ADN), je ne voudrais plus le voir, c'est dur pour moi aussi et ça n'a pas de sens que l'on ne sache pas faire un relais pour des « sans-papiers » et qu'on prenne des récurrents.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Jamal, éducateur dans un abri de nuit)

Le terme « intervenant » (social), qui signifie « venir entre », prend une dimension toute en nuances lorsque Jamal évoque *les politiques de « l'entre »*. Le temps de l'utilisateur de services, le temps de l'intervention sociale, le temps du politique se caractérisent par leurs différences mais

aussi par des zones de recouvrement qui, lorsqu'elles sont floues mettent à mal l'intervenant social qui questionne alors le sens de son intervention dans ce contexte.

Si certains travailleurs sont dans ce questionnement, force est aussi de constater que d'autres disent « s'en foutre », ce qui ne cache que trop peu leurs propres difficultés et une forme d'enfermement sur eux-mêmes, lorsqu'ils disent parfois « *Je fais ce qu'on me demande de faire, j'ouvre, j'accueille, je donne le café et je joue à la belote avec les gars et puis basta* », symptôme probable d'une perte quasi totale de maîtrise car symptôme certain d'une sur-maîtrise d'un champ devenu restreint de l'intervention. Deux camps se dessinent chez les intervenants sociaux : celui des « résistants » qui requestionnent, celui des « subissants » qui réduisent leur action à une sphère très technique. Au travers de ces deux positionnements de travailleurs en difficultés c'est l'identité même de l'intervention sociale d'urgence et de proximité qui s'exprime dans ses paradoxes. Tantôt décriée, tantôt sur-exposée médiatiquement dans son habit humanitaire, ce champ de l'action sociale met en scène une série d'enjeux qui vont de la sphère privée (Jeanne) à la sphère publique (la politique de la prise en charge de la grande précarité et de l'exclusion).

Avant de proposer une tentative de contextualisation, je voudrais illustrer ces écarts de temps, de liens et de maîtrise entre les acteurs du système d'aide d'urgence, par une pratique de plus en plus présente chez certains « habitants de la rue ». L'injection par intra-veineuse de méthadone est une pratique qui s'accroît chez des personnes agissant des comportements à risques connexes à des dégradations physiques, « mentales » et relationnelles importantes. Alors que ce produit de substitution voulait garantir une réduction des risques et des dommages en lien avec les épidémies de sida et d'hépatites, un marché noir de ce produit et de médicaments est apparu et depuis peu¹⁹, des pratiques d'injection. Les effets sur la santé restent alarmants : abcès, nécroses des veines, septicémies,...

Peut-être « accros au rituel de l'injection », ces personnes en souffrances ne mettent pas moins en question cette capacité de maîtrise chez les intervenants de terrain dont les repères sont bousculés. Les débats²⁰ entre les acteurs du terrain se caractérisent par un constat d'une différence de temporalité entre la rue, les actions sociales et les politiques sociales provoquant ça et là des pertes de maîtrise dans cette triangulation.

¹⁹ Sur le territoire où je travaille, cette problématique est rendue très visible depuis 2, 3 ans.

²⁰ Sous forme d' « Ateliers Drogues » chez les professionnels de la problématique Assuétudes, de « Groupes de paroles entre professionnels et consommateurs actifs de drogues », « Boule de Neige » pratique de prévention par les pairs,...

Du processus d'imprégnation
des souffrances :
Tentative de contextualisation :

L'intervention sociale d'urgence en question :

Les structures d'accueil sont actuellement sollicitées par des personnes qui exposent des problématiques nouvelles auxquelles, les institutions d'urgence sociale n'étaient pas ou peu habituées.

Je voudrais mettre en avant deux de celles-ci car elles proposent une relecture des souffrances des travailleurs sociaux : d'une part le constat d'une demande croissante d'hébergement d'urgence de « travailleurs précaires » et d'autre part, un système de délégation des structures de soins psychiatriques vers les structures sociales de première (dernière) ligne.

Les travailleurs précaires :

Ces personnes font face à une précarisation galopante des « bas salaires », elles font partie de ces nouveaux demandeurs dans les structures d'hébergement d'urgence. Ne formulant pas de demandes spécifiques, ils disent vouloir attendre que leur situation financière et familiale se régularise, ç-à-d passer un temps à l'abri pour régler des dettes accumulées, en économisant sur les postes budgétaires que sont le logement et la nourriture.

Les abris de nuit et la FEANTSA²¹ mettent chaque année en avant ce « nouveau profil » de demandeurs, symptôme d'une précarisation multidirectionnelle. Cette non demande d'intervention met le travailleur social devant une impuissance à agir. Dans le discours d'un assistant social²², un effet miroir – isomorphisme disent les systémiciens - intervient entre cette vision de la précarité du travailleur et la précarité d'un statut non reconnu, en particulier dans les structures d'urgence sociale.

Délégation du soin psychiatrique vers le système d'urgence sociale :

« Les fous sont en rue », tel pourrait être le titre d'un ouvrage de science fiction de série B ou d'un article d'une gazette locale. Il est simplement le constat verbalisé par les éducateurs de rue et des accueillants des abris de jour et de nuit au sujet des personnes qui ne comprennent pas ou peu leur venue dans ces structures, elles sont souvent sur ou sous médicalisées et proposent alors des épisodes de crises aiguës.

²¹ Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri

²² Voir page 4

Lorsqu'on s'intéresse au parcours de ces personnes en souffrance et aux modes de délégations successives, on se rend compte que ces dernières sont peu claires et clandestines. Je m'étais notamment intéressé à ce mode de délégation en prenant contact avec un psychiatre envoyeur.

L'une des personnes que nous avons hébergée – non sans peine – nous avait dit avoir été punie par son psychiatre car elle avait mis le feu à sa chambre d'hôpital. Notre travail, durant cette longue nuit, s'était résumé à une négociation stratégique pour qu'il puisse nous remettre les 5 ou 6 briquets cachés dans ses poches tout en essayant qu'il puisse passer une nuit en toute sérénité.

Un contact avec le psychiatre dès la première heure ouvrable confirmera les dires : « Nous l'avons sanctionné en l'envoyant se débrouiller à Charleroi pour le week-end. Nous voulions qu'il prenne conscience de ses actes en l'envoyant chez vous ... »

Mes collègues, interloqués, commencèrent à réagir : « Eh bien, on est devenu un parc à conteneur pour recyclage de perpètes ».

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Ce petit bout d'histoire n'est (malheureusement) pas unique et participe pleinement à une forme d'épuisement des travailleurs qui se questionnent sur la représentation même de leur métier par des personnes considérées comme spécialistes de la santé mentale.

En agissant de la sorte, ces derniers semblent peu se préoccuper du bien-être – référence au terme de l'O.M.S. pour définir la santé – des intervenants sociaux et des habitants de la rue / patients, contraints de « devoir faire avec ... ».

Ces deux « nouveaux profils » des problématiques que sont les travailleurs précaires et les personnes en santé mentale fragile, mettent à mal les repères des travailleurs sociaux car les premiers renvoient entre autre à une proximité propre avec la précarité sociale²³, les autres signifiant une représentation par défaut de leur mission. Et c'est bien là que se situe une forme d'instrumentalisation de l'urgence sociale qui fait dire aux intervenants sociaux qu'ils participent malgré eux à un système aux réponses peu fiables. En se vivant malgré eux acteurs et victimes d'un système de discrimination, ces travailleurs et les « habitants de la rue » participent à une **errance** devenue contrainte par un contexte d'ultra libéralisation du « marché social » qui fait porter à l'intervention sociale d'urgence une réalité qui ne devrait, d'après les intervenants sociaux rencontrés, lui être directement attribuée.

²³ Les travailleurs évoquent leur statut précaire : contrat à durée déterminée, diplôme non reconnu, paiement en dessous de certaines normes, manque d'adéquation avec la législation sur le travail nocturne,...

Mise en scène d'une errance conjointe :

Errance²⁴ : action d'errer ça et là

**Errer : lat. errare, littéralement s'écarter, s'éloigner de la vérité
déambuler, divaguer, flâner, vadrouiller, vaguer, traîner, vagabonder
flotter, passer et se promener**

contr. : s'arrêter, se diriger

Cette définition de l'errance renvoie au caractère aléatoire et peu dirigé des corps en mouvement.

L'errance des « habitants de la rue » est visible mais elle n'est pas totalisante tant ils occupent l'espace urbain avec une débrouille de repères et de parcours qui transitent notamment par les lieux et les temps institutionnels.

A l'abri de nuit où je travaille, le choix a été fait de réguler l'accueil inconditionnel²⁵ par un tirage aux cartes lorsque les demandes sont jusqu'à 3 à 4 fois plus nombreuses que la capacité de lits disponibles : les « cartes noires » rentrent, les « rouges » restent à attendre une réponse pour une réorientation.

L'accueil est un moment où la trajectoires des personnes en demande sont suspendues, la nuit étant jouée aux cartes. Temps et Espace de la rue flottent avec le Temps et l'Espace institutionnels. Les acteurs de cette scène voient leurs repères s'éloigner et la vérité de la rue est mise de côté pour tenter de laisser place à une vérité institutionnelle pour ceux qui pourront rentrer. Les corps se rapprochent de la porte d'entrée dès l'ouverture, la solidarité de la rue laisse la place à une somme d'individualités qui flottent en attente d'une réponse.

Les travailleurs sociaux m'ont reparlé de ce moment d'accueil ou de premières rencontres quand nous avons tenté ensemble de définir en contexte ce terme « errance », souvent évoqué en lien avec le terme « souffrance ». Comme les personnes en attente d'un lit, ils partagent avec eux ce moment de peur de l'inconnue et de perte de maîtrise, où les 5 minutes semblent durer une éternité. Un tel contexte social apparaît comme un terreau favorable à l'émergence de souffrances chez les intervenants sociaux de première ligne même s'ils ont fait des choix de modes d'intervention. Une infirmière devenue bénévole dans un centre d'accueil pour « personnes sans-abri » m'apporte sa réflexion lors d'un échange sur l'errance des personnes dont elle s'occupe.

²⁴ Le Nouveau Petit Robert de la langue française, éd. 2007

²⁵ Tel que le prévoit le décret régional du 12-02-2004 pour les structures d'accueil et d'hébergement

Vous savez, quand je travaillais à l'hôpital, les choses étaient bien plus claires, on soignait les personnes et même si on s'attachait à elles, une fois les soins réalisés, ça allait, on savait qu'elles sortaient après, bien soignées.

Ici, c'est beaucoup moins technique, on se rend compte de toute la misère dans laquelle les personnes se trouvent ...

On est vraiment témoins des toutes les incohérences de notre système. L'autre fois, un homme ne savait pas être soigné car deux CPAS jouaient au ping pong avec son dossier ... impossible qu'il obtienne les médicaments que le médecin, le seul qui avait accepté de le recevoir en urgence, avait prescrit... Moi, cela me met en rage...

Vous devriez interpeller le politique à ce sujet ... Votre recherche est importante mais il faudrait bousculer les politiques...

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

L'errance conjointe se situe aussi dans les relations du « donner et recevoir »

Dans l'abri de nuit où je travaille, certaines personnes viennent chercher du pain et du lait pour un dépannage en soirée. Parfois, il arrive que ce pain soit déposé quelques mètres plus loin, sans raison apparente. Les éducateurs sont alors en plein questionnement, en rage parfois, se demandant s'il faut continuer ou non à donner, s'interrogeant sur le sens de ce geste, sur le rendu considéré comme « gaspi pathologique », signe d'un refus du don (pourtant demandé).

Par ailleurs, pour les intervenants sociaux, une zone de turbulence apparaît : avec la souffrance portée, vécue et interprétée comme le signe du mal-être de l'autre et identifiée à partir du dépôt fait en soi²⁶ dans un contexte de demande parfois « hors cadre », ç-à-d où la demande (d'aide) d'hébergement peut être formulée auprès du psychiatre et la demande d'écoute thérapeutique à l'éducateur de rue.

Ce « donner et recevoir » paradoxal met en tension l'identité même de l'urgence sociale dans le champ social, à savoir que bien souvent, les « habitants de la rue » sont en demande de don de temps²⁷ de la part des professionnels qui en manquent car leur intervention est « limitée dans le temps », dans l'espace et dans l'action. Cette mise en tension est particulièrement forte lorsque la réalité du terrain montre que les demandeurs de temps sont présents en rue, dans les institutions de première ligne depuis plusieurs années, constat que de nombreuses associations qualifient de « dépendance persistante²⁸ » avec les services d'urgence.

C'est alors que se constitue une série de « contradictions » qui vont au delà de la sémantique de la temporalité, tant les intervenants trouvent peu d'échos à leurs questionnements, à une posture d'intervention sociale qu'ils considèrent comme bercée de paradoxes.

²⁶ « Répondre à la souffrance sociale », sous la direction de Michel JOUBERT et Claude LOUZOUN, Ed. Eres, Coll. Etudes, Recherches, Actions en Santé Mentale en Europe, 2005, p 112

²⁷ « Donner, recevoir, percevoir » sur le terrain : don invisible et réciprocités subjectives entre les bénévoles d'une action de nuit et les sans-abris, à Marseille (France); Béatrice EYSERMANN ; dans ethnographiques.org, N° 8 ; Novembre 2005 ; <http://www.ethnographiques.org/2005/Eysermann.html>

²⁸ « L'évolution des profils des sans-abri : Une dépendance persistante à l'égard des services d'urgence en Europe : Qui et Pourquoi » Observatoire européen sur le sans-abrisme, Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri, Novembre 2005

Pratiques de réseau :

La mise en réseau des institutions sociales d'urgence voit ça et là l'émergence de tentatives de mise en « circuit de soins » dans la prise en charge des habitants de la rue. Ceux-ci seraient légitimés par une sortie obligée d'une urgence au profit d'une insertion et se présentent comme « la » solution pour traiter l'errance conjointe entre les habitants de la rue et les intervenants.

La réalité du terrain est toute autre car elle met en évidence qu'une organisation en circuit de soins produit, plus qu'elle ne réduit, de nouvelles formes d'urgences chez les personnes.

Ainsi, lorsqu'on tente de « mettre quelqu'un en logement », on prend le risque de le couper de tout en réseau de sociabilité en rue sans l'aider à se constituer des ressources relationnelles fiables lorsqu'il aura quitté la rue, « sa rue ».

Les institutions mises en réseau de [circuit de soins] s'exposent par ailleurs à la fragilité de recevoir des injonctions politiques. L'aide aux personnes au statut précaire sur le territoire belge illustre cette fragilité institutionnelle quand, au nom d'élections législatives et d'une exposition aux médias, un service social « se doit » de mettre à l'abri les occupants dits « sans papiers » d'une église alors que ce n'est pas son « public cible ».

Il s'agit là d'un exemple parmi d'autres de la mise en « circuit de soins » au nom d'une politique : une semaine, on n'est pas dans le circuit, une semaine (pré électorale), on y est invité.

La médiatisation du public « habitants de la rue » participe pleinement à cela et concourt à orienter les actions sociales en fonction d'un événementiel souvent imprévisible.

Où se situe alors la responsabilité partagée qui porterait la souffrance des personnes (habitants de la rue et travailleurs) ?

La mise en circuit définit une harmonisation des pratiques « pour » ou « contre » quelque chose ou quelqu'un, niant de fait les différences cliniques et la complexité d'une réalité plurielle et changeante de la grande précarité.

Ce flou participe alors à l'émergence de propositions hygiénistes et sécuritaires voire criminalisantes en voulant organiser des ponts structurels entre les services de police et les CPAS²⁹ ou de prises en charge contraintes³⁰ de situations devenues visiblement intolérables. La grande précarité, surtout si elle est visible, devient un enjeu politique majeur. Les travailleurs sociaux sentent des tentatives d'instrumentalisation de leurs missions mais, pris dans un quotidien difficile et lié à l'événementiel, peu d'entre eux veulent opposer une résistance constructive et quand ils le tentent, les enjeux sont dénaturés au profit d'une institutionnalisation du « politiquement correct ». C'est ainsi que, dans les villes où j'ai réalisé mon enquête de terrain, la question de l'accueil des personnes au statut précaire sur le territoire belge, est peu portée alors que ces personnes constituent plus de 25% des personnes hébergées dans les abris de nuit.

²⁹ Propositions de loi Defraigne qui propose des procédures de prise en charge policière vers les CPAS et qui par ailleurs reprend les termes de « mendiants », « vagabonds »,....

³⁰ Proposition de loi Mayeur qui proposait une aide sous contrainte au personnes en situation de « non demande »

Développement de ressources résiduelles

Les travailleurs sociaux que j'ai pu rencontrer durant cette recherche ne s'inscrivent pas tous dans des processus de victimisation face aux souffrances des personnes qu'ils tentent d'aider et aux souffrances personnelles réveillées par la proximité avec celles-ci. Certains n'ont pas supporté et ont fait le choix de ne plus s'investir dans ce travail social de proximité ; d'autres, par contre, ont développé des modes d'expression d'une qualité de présence et d'actions phoriques tant pour eux-mêmes et leur équipe de travail que pour les personnes qu'ils aident.

Au delà des outils classiques du champ de l'intervention sociale que sont les supervisions, les formations, les lieux de coordination ou de concertation, nombreux sont les intervenants sociaux de première ligne qui développent des pratiques de débrouille. Une forme d'artisanat professionnel émerge et il est trop peu restitué dans les ouvrages destinés à parler des pratiques professionnelles.

En effet, si les champs thérapeutique, éducatif, socio-sanitaires ... ont beaucoup écrit sur le développement de méthodes et d'outils, aucune pratique de ces travailleurs sociaux de proximité n'a été mise à l'épreuve d'une quelconque forme de modélisation, soulignant par là une filiation précaire au travail social. Certains professeurs de pratiques professionnelles³¹ éprouvent encore des difficultés à entendre qu'un travail social est possible dans l'intervention sociale dite d'urgence et que certaines grilles classiques d'anamnèse sociale pourraient être amendées car parfois obsolètes.

A l'instar de certains professionnels de l'aide sociale qui proposent à une personne sans-abri sortant de l'hôpital des soins à domicile - au nom d'une meilleure évolution de sa maladie - , certains mandataires de la formation des intervenants sociaux semblent occulter encore une partie d'un champ non négligeable de l'intervention sociale.

Avec aussi un soucis de loyauté envers une capacité à créer qu'ils développent, j'aborderai ici comment les intervenants sociaux investis dans l'aide aux « habitants de la rue » produisent du sens et des actions pour continuer à porter la souffrance multiple et complexe des personnes. Le terme « ressources résiduelles » traduit bien le contexte car il envisage des possibilités de changement sans nier le fond de souffrances multiples sur lesquelles ces possibilités émergent et souvent s'appuient.

³¹ Rencontrés lors d'échanges au sujet de stagiaires de l'abri de nuit où je travaille

Tango dans la relation sociale : S'appuyer sur le corps en souffrance par le tatouage:

Les travailleurs sociaux de première ligne sont en lien avec les corps en souffrances et des difficultés d'expressions verbales de celles-ci, notamment lorsque les personnes sont sous l'effet d'un quelconque produit psychotrope et dans un état émotionnel fragile voire dépressif. Bien souvent alors, ils sont confrontés à un mutisme ou à des crises de larmes qu'une présence attentionnée ne suffit pas à soulager.

Lors d'une soirée dans un abri de nuit, j'observe Pierrick, un assistant social, en difficulté avec une personne, Jean-Luc, fortement imbibé d'alcool.

Jean-Luc est assis torse nu à table devant Pierrick, il vient de prendre sa douche.

Jean-Luc se met à pleurer et - sous l'effet de l'accumulation de bières probablement « bon marché » bues avant l'accueil - éprouve de grosses difficultés à beurrer sa tartine.

Il s'énerve sur lui-même, sur sa femme qui vient de le quitter et les larmes coulent à flot.

Les autres personnes hébergées commencent à réagir pour dire à Jean-Luc qu'il « fait chier son monde » et qu' « il ferait mieux de la fermer ». Pierrick calme le jeu avec les autres personnes et s'assied auprès de Jean-Luc dont le discours est très incohérent, très agressif, ce qui a pour effet de ramener encore plus de tension avec les autres personnes qui ruminent sur l'une des autres tables.

Pierrick se rapproche et parle avec douceur à Jean-Luc, il discute avec lui en s'intéressant à ses tatouages. Jean-Luc, interloqué, se calme et commence à raconter l'histoire de ses tatouages, celui de l'avant-bras gauche, fait après un an de vie commune avec sa dernière compagne, celui de l'épaule fait lorsque celle-ci a accouché de leur premier enfant. Pierrick le questionne sur le choix des couleurs, sur la taille des tatouages, sur le tatoueur, sur le prix de ceux-ci... Jean-Luc semble apaisé et son discours devient, malgré l'alcoolisation, plus cohérent.

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Cet épisode d'une soirée (presque) comme les autres dans un abri de nuit rappelle ce que Jamal et Jean-Marc disent à propos de la nécessité de se rapprocher physiquement des personnes en grandes difficultés en équilibrant ce mouvement par une référence à « quel intervenant social je suis dans ce travail ? ».

Pierrick s'appuie sur le corps de Jean-Luc et ce que ce corps raconte car celui-ci est incapable de se raconter. Cet « aller vers » le corps de l'autre en souffrance en tenant compte du contexte

environnant est l'œuvre d'artisans de la relation socio-éducative qui maîtrisent un outil de proximité.

Pierrick me dira, en recherchant longuement ses mots, qu'il était mal dans ce qui se passait et que, dos au mur, il avait *fait confiance en ses sens*. Ceux-ci ne l'avaient pas trahi car, lorsque *ses yeux se sont posés sur les tatouages*, une résonance s'est produite comme le dirait Mony Elkaïm³² : un élément venant du système et qui transite par l'aidant avant de retourner vers ce système en vue d'initier un changement utile pour lui.

Nombreux sont mes interlocuteurs à avoir ressentis des souffrances dans leur corps et parmi ceux-ci, nombreux sont aussi ceux qui ont tenté d'y répondre – souvent en vain – par des techniques de reformulation ou d'analyse de la demande ou encore de références au cadre apprises à l'école, surtout chez les « jeunes » travailleurs sociaux. Chez les « baroudeurs » comme Pierrick, Jamal, Jean-Marc, qui malgré les années restent investis dans ce travail de proximité, le corps est et reste l'outil préféré de l'artisan de la relation de proximité.

Tel un tango où les corps se frôlent et flirtent dans une relation sociale de proximité, ces mouvements des corps montrent que ces travailleurs ont une confiance en cet outil parce qu'ils ont répété et répété encore leurs pas, leurs gammes, ils en ont expérimenté le champ des possibles et les limites.

Ainsi, quand Marie, éducatrice de rue, s'assied auprès d'un jeune en pleurs sur son chien qu'il enlace, et s'adresse à ce chien en disant « *Il n'a pas l'air d'aller bien ton maître, qu'est-ce que tu crois qui ne vas pas ?* » (Extrait de mon « *petit carnet* » de terrain), il faut avoir expérimenté une réelle démarche auto-réflexive dans le « comment, qui, quoi, au nom de qui et de quoi je suis éducatrice de rue ? ».

D'autre part, quand je vois, lors d'un accueil dans un abri de nuit, Marco laisser la porte ouverte alors que ça « chauffe dehors » et qu'une personne est particulièrement nerveuse, et oser tourner le dos aux personnes pour leur servir une tasse de café, je vois une proposition de proximité paradoxale. En interrogeant Marco sur cette audace, celui-ci me répond à demi-mots :

Marco : Tu sais, je suis bien conscient que ça pouvait tourner mal mais je suis certain que si j'avais eu une position de face à face, le gars, il se serait dit que je voulais me montrer plus fortiche que lui. En lui tournant le dos avec la porte ouverte, je restais maître des lieux et pas de lui, je lui montrais qu'on pouvait rester dans ... comment on dit dans le social ? ... une proximité et ... une distance... et que je suis prêt, sans plus... sans plus... à me protéger.

³² « Si tu m'aimes, ne m'aime pas : approche systémique et psychothérapie », Mony ELKAÏM, Ed. du Seuil, 1989

Je suis pas là pour monter sur la tête des gars, ils en bavent assez de la journée et puis, un gars qui te menace ... tu dois continuer à lui montrer de la méfiance et de la confiance pour pas que ça parte en couille ...

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

Le corps du travailleur social, la manière dont il bouge dans des espaces – temps où la perte de maîtrise est constante, sont des supports d'une **acceptation**, d'une **anticipation**, d'un **repère visible** de l'intervention sociale.

En les regardant faire, j'ai vécu des petits moments de magie et peu savaient exprimer ce savoir faire (être) si bien qu'en les questionnant sur ces pratiques, je devais partager avec eux mes propres résonances pour qu'ils me donnent des leçons, très distillées, de sens.

Ces échanges confirment une intuition, à savoir qu'en s'appuyant sur le corps en souffrance et sur les réponses de leur propre corps, les intervenants sociaux créent des repères, des balises dans l'errance du moment et des leviers non négligeables, car praticables, pour imaginer des repères dans l'errance quotidienne des habitants de la rue.

Ces pratiques légitiment encore plus l'importance des pratiques de réduction des risques auprès des consommateurs de drogues par intra-veineuse (comptoirs d'échange de seringues), des ateliers de cuisine ou d'esthétique réalisés pour et avec des habitants de la rue.

Ne pourrait-on pas avoir l'audace de proposer, à côté de lits d'urgence et d'accueil sociaux, des lieux d'expression corporelle, des lieux où l'on puisse pratiquer une « sophrologie » proche et adaptée... tant pour les « habitants de la rue » que pour les intervenants sociaux?

Processus d'acceptation face à la mort : Fonction (eu)phorique d'une équipe de travail :

Je me suis autorisé à observer et à relater dans mon « éternel » petit carnet, une partie nommée « intervision³³ » de l'une de mes réunions d'équipe, profitant aussi du fait que l'animation de celle-ci était portée par chaque éducateur à tour de rôle.

C'est durant l'une de ces réunions que Marc, un éducateur relate une situation durant l'accueil où il est témoin de l'agression violente d'Etienne, un jeune consommateur d'héroïne et de médicaments par trois autres bénéficiaires du centre.

Marc ne peut s'empêcher de faire appel à son humour pour relater les événements et le contexte dans lequel ceux-ci se sont produits.

L'humour est le vecteur par lequel il arrive à exprimer sa rage de n'avoir pu à temps protéger Etienne.

Marc est un éducateur qui travaille à l'abri de nuit depuis plus de 5 ans, il se présente comme quelqu'un de fort, à qui rien ne fait peur, mais tous savent et disent que Marc est quelqu'un de sensible, très à l'écoute de la souffrance des personnes hébergées tout en ayant une grande capacité à mettre un contenant à chacune des nuits où il travaille.

Chacun écoute attentivement Marc expliquer la situation et rit de son humour et de la dérision.

Mais l'histoire racontée est difficile à entendre quand on connaît Etienne et ses fragilités (il mourra quelques semaines plus tard d'une overdose dans la remise du jardin de sa grand-mère où il dormait en cachette car il ne pouvait plus voir celle-ci suite à une décision de justice voulant la protéger des actes violents d'Etienne).

Je remarque que durant ce moment où Marc raconte à ses collègues, une émotion se partage physiquement par des mouvements du corps.

Comme un seul homme, les éducateurs qui écoutent et rient autour de la table font un mouvement du torse et les espaces vides entre les corps sont comblés.

La voix de Marc qui était plus tremblante avant ce mouvement, devient plus claire et l'humour prend un autre chemin, celui de l'auto-dérision, de propos humoristiques sur les collègues, sur Etienne et les auteurs de cette agression.

Les rires ont une toute autre intonation, ils sont plus forts et chaque corps retrouve sa position initiale, celle qui précédait le discours de Marc. Un éducateur évoque la

nécessité de prendre une décision par rapport aux trois agresseurs d'Etienne, d'autres retournent à des gribouillis sur leur pv de réunion.

(Extrait de mon « petit carnet » de terrain)

L'humour et le mouvement qui l'accompagne ici s'inscrivent dans une forme de répétition, de cycle de la prise en charge de la souffrance d'un éducateur par son équipe ; cela se fait selon un mode d'invitation à celle-ci, par la dérision. J'ai voulu me détacher moi-même du discours de mes collègues pour observer et m'observer dans ce mouvement des corps, dans l'expression particulière et singulière d'une souffrance et d'une colère. Ce mouvement alliant humour et une forme de proximité dans la distance entre collègues participe à la cohérence d'une équipe particulièrement exposée tant physiquement que « moralement », il traduit un contexte relationnel et l'expression collective d'une souffrance partagée et portée.

Cet humour devient-il alors l'expression possible d'une souffrance liée à cette grande exposition ? Autrement dit, « dis-moi de quoi tu ris, comment tu le fais et je te dirai quelles sont tes souffrances ». Cette vision simpliste et à priori linéaire dit néanmoins quelque chose des interactions des travailleurs entre eux dans l'expression d'une souffrance et sa prise en charge collective.

Cet épisode de la vie d'une équipe sur le terrain d'une réunion se retrouve dans les événements de la nuit dans les abris de nuit, dans la cuisine des locaux des éducateurs de rue, ... Pour les éducateurs de l'abri de nuit, l'humour est un vecteur important d'expression des souffrances car il permet de sortir d'un conflit de loyauté entre une nécessité quasi machiste de se montrer plus fort que l'événementiel qui caractérise le travail et une nécessité d'exprimer, de commencer à vider une souffrance liée à cet événementiel violent, perturbant et sensible. Alors que cet humour pourrait être (est) traduit par des extérieurs, par les nouveaux éducateurs qui intègrent l'équipe, comme peu respectueux des personnes, il est un indicateur de souffrance et de cohésion sociale au sein d'une équipe. Pour les travailleurs sociaux qui m'ont parlé de cet humour, il est un lien entre le « je » en souffrance et le « nous » phorique.

L'un d'eux m'a dit avoir « ramassé des rateaux » lorsqu'il s'essayait de participer à cet humour au début de sa présence au sein de l'équipe alors que dans d'autres circonstances, son humour « avait souvent fait mouche ». Par ce constat, il me disait que l'humour avait une fonction initiatique de son appartenance à l'équipe et qu'il y avait là une notion d'équilibre entre le « je », le « nous » et les interactions entre ce « je » et ce « nous ».

³³ Moment de la réunion où l'on parle des événements de la semaine écoulée, des nouvelles demandes, de ce qui a posé problème et – malheureusement épisodiquement - des changements positifs remarqués chez les personnes hébergées.

Avec l'expression de l'humour, c'est le corps d'une équipe qui porte le corps en souffrance de l'un de ses membres. Il se présente comme rituel de passage, d'appartenance, de protection, de défenses dans le sens d'une mise en (bonne) distance.

Pour Valérie Collin et Jean Furtos³⁴, les situations de travail social « aux extrêmes » imposent un travail collectif des émotions et des affects tout autant qu'un travail de mise en sens de parcours chaotiques et décousus des « usagers » avec les « psys » pour envisager l'action et lutter contre le vécu, souvent transmis, d'impuissance. Autrement dit, peut-on lire qu'une équipe euphorique devient phorique³⁵ si elle produit de la circularité avec les usagers.

L'équipe n'est pas la seule à porter ainsi la souffrance des travailleurs.

Eric, un collègue qui a accepté que j'enregistre notre conversation, me parle du tiers proche que sont les bénéficiaires des services pour porter la souffrance liée à l'annonce du décès de l'un d'entre eux.

Emmanuel : Je pensais à des situations où je vous ai vu très touchés des décès de gars qu'on nous a annoncé et même pour certains, d'avoir les larmes aux yeux. Mais cela passe par un autre mode de paroles, on en rigole, on fait de la dérision, de l'auto-dérision mais la souffrance est là ... est-ce que cette souffrance est portée avec l'humour ou alors est-elle suffisamment portée ?

Eric : Ouais, je pense qu'elle est portée parce que aussi ... on oublie vite aussi ces personnes et parce qu'on sait qu'il y en aura d'autres et encore d'autres. Elle est portée et on en parle sous forme d'auto-dérision mais je sais pas, j'espère que tous les travailleurs sociaux du monde se posent des questions, quand il y a des décès, plus profondes. Ici, il y a des gens que tu mets dehors, que tu recadres 25 fois, donc tu rentres en relation avec eux aussi, et tu entends qu'il est mort et je pense que si on ne se pose pas des questions, d'autant plus si on est éducateur, c'est grave ... La souffrance est portée par tous les gars qui vont venir dormir ici cette nuit, demain et les nuits d'après. C'est ça aussi et c'est pas le fait qu'il y a 500 personnes (différentes) qui passent ici sur l'année et qu'il y en aura 500 autres l'année prochaine, c'est pas ça. C'est le fait que le travail est fait et qu'on avance, qu'on ne sait pas s'arrêter longtemps sur des décès, on avance, on avance. Puis le fait de voir des personnes, ça fait oublier.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec Eric, collègue éducateur de l'abri de nuit où je travaille)

Malgré des relations parfois conflictuelles avec les personnes aidées, un contrat phorique tacite existe entre les « habitants de la rue » et les travailleurs sociaux. Les premiers rappellent aux autres, par leur présence, qu'il faut avancer malgré la souffrance et, même si celle-ci est relativisée par un travail d'acceptation, le processus de deuil est activé par la continuité, toute discontinue, avec les personnes aidées.

³⁴ « Répondre à la souffrance sociale », sous la direction de Michel JOUBERT et Claude LOUZOUN, Ed. Eres, Coll. Etudes, Recherches, Actions en Santé Mentale en Europe, 2005, p 109

³⁵ Travail, usure mentale ; Christophe DEJOURS, Ed. Bayard, Coll. Société, 2000

Cultiver la perte de maîtrise :

Les travailleurs sociaux qui développent des ressources résiduelles face aux souffrances partagées m'ont parlé de l'importance de cultiver une perte de maîtrise dans le quotidien de leur travail, proche mais antagoniste de l'errance des personnes dont ils portent une partie des souffrances multiples.

Des comportements à risques ? :

Durant mes entrevues matinales avec mes interlocuteurs de nuit ou durant mes entrevues de soirée avec mes interlocuteurs de jour, j'étais amené à échanger avec eux en dehors de leur lieu de travail juste après leurs prestations. Certains consommaient leur « joint » sur le chemin qui nous amenait à un café proche pour l'interview, d'autres buvaient quelques (plusieurs) bières, avant l'enregistrement, lorsque nous étions attablés.

Je voulais ramener ce constat à mon objet de recherche et interroger l'un des éducateurs (David) d'un abri de nuit sur cette consommation. Je refaisais d'emblée un lien avec la perte de maîtrise dont Jamal et Jean-Marc m'avait parlé, ne voulant pas rentrer dans des logiques de toxicomimétisme que je trouvais un peu trop linéaires et pour le moins réductrices (car trop souvent limitées à l'adage « On devient ce qu'on soigne »).

Avec une certaine hésitation, il me parla de la consommation régulière d'une bonne partie de son équipe de travail.

Emmanuel : Et une question liée aussi à la maîtrise ... je remarque que certains éducateurs après la nuit, fument leur joint, qu'en penses-tu ? Il y a aussi une effet du produit sur la perte de maîtrise ou pour certains d'une sur-maitrise...

David : En général, on développe une sur maîtrise ... du moins pour les fumeurs réguliers. Je pense que c'est un moment de décompression...

Emmanuel : Est-ce que la nuit, tu as du maîtriser tellement de choses de l'accueil, du groupe des gars...

David : du collègue...

Emmanuel : ... qu'il faut pouvoir lâcher prise, passer à autre chose ?

David : Oui, une espèce de coupure comme les autres éducateurs qui restent un quart d'heure à attendre pour parler avec d'autres collègues ... c'est un peu la même chose. Du moment que cela ne devient pas pathologique où l'éduc ne passe pas sa vie ici, avec son joint ou son verre d'alcool ou qu'il commence à crier sur tout le monde.

Emmanuel : Est-ce que c'est une descente comme on dit quand on parle d'un produit ?

David: Oui, c'est un peu comme retirer ses chaussettes ou comme l'ouvrier qui a le rituel de retirer sa tenue, prendre sa douche au boulot alors qu'il va encore se laver chez lui... Et puis, chacun sa manière...

Emmanuel: Le joint, c'est particulier parce que tu accueilles tous les jours des personnes qui ont des difficultés avec leur consommation. Je ne dis pas qu'on ne sait pas se passer de son joint mais cela me semble particulier quand on voit où tu travailles ?

David: Ceux qui fument du hasch dans l'équipe, il n'y en a jamais qui a donné sa démission ou qui aurait été renvoyé...

Emmanuel: Et ça veut dire que la consommation est une nécessité dans le boulot ici ?

David: Je pense pas mais il y a une espèce de profil. Quand tu travailles à l'abri de nuit, tu rencontres d'autres consommateurs chez les gars et chez des collègues et ça va te conforter dans ce que tu penses, dans ta relation au travail...L'un de mes collègues qui n'avait jamais fumé a tiré une taff, sa position par rapport aux consommateurs a changé, il voit les choses différemment...Il ne jugera plus personne comme avant sur sa conso mais sur son comportement. ... Et puis aussi, quand on va boire quelques verres ensemble après une réunion, on arrive à se dire les choses d'une autre manière....

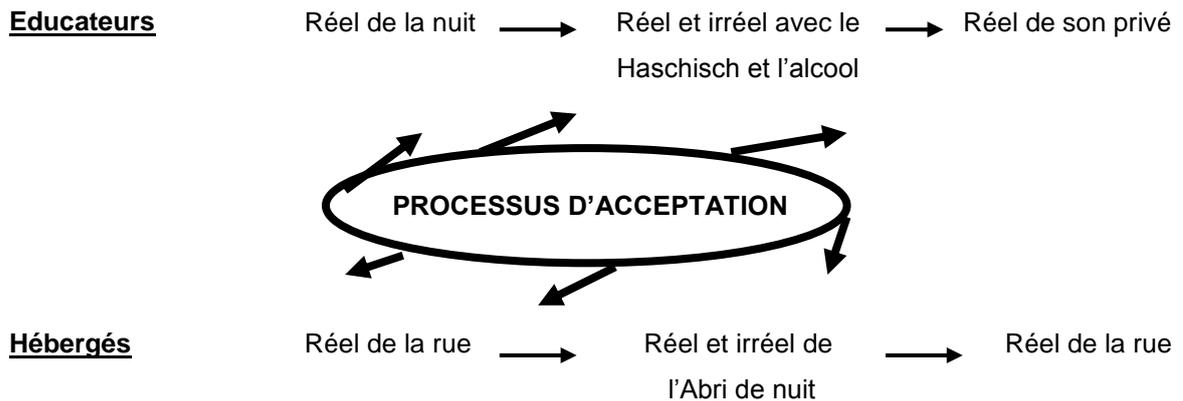
(Extrait d'une entrevue enregistrée avec David, éducateur dans un abri de nuit)

Pour David, la consommation connue de certains produits psychotropes en équipe a plusieurs fonction :

- un « sass de sortie de la nuit » où on lâche prise, on se laisse aller après la tension ; parfois aussi, cela permet d'anesthésier certaines souffrances personnelles réveillées par la proximité avec la souffrance de l'autre.
- une autre de ritualiser l'acceptation de la problématique de consommation des bénéficiaires favorisant ainsi une forme de non jugement
- une fonction de verbalisation et de garant d'une cohésion pour une équipe qui éprouve des difficultés à se dire les choses difficiles lorsqu'elle est dans des lieux formels
- la consommation deviendrait problématique si elle se passait sur le lieu de travail et/ou de manière abusive et, comme une règle interne à l'équipe de travail, il y a un « bien boire³⁶ » ou un « bien fumer » qui détermine des limites des sphères professionnelles et privées

³⁶ Voir plus loin « La formation des intervenants sociaux de proximité »

En continuant avec David sur cette question de la consommation, je réalise sous son regard un schéma en lui relatant ce qu'un autre travailleur avait évoqué en parlant de perte de maîtrise. Je construis un lien avec l'errance des « habitants de la rue » en y incluant la consommation de certains produits. La construction de ce schéma, sous forme de ligne du temps croisée, fait aussi suite au constat que David et moi faisons ensemble : l'éducateur fume en sortant de l'institution et la personne hébergée fume avant d'y entrer.



David se reconnaît dans ce schéma et dans cette grande proximité / distance avec les personnes hébergées au travers de cette consommation d'alcool et de haschich. Il met en avant que *le travailleur qui serait incapable d'envisager la possibilité que les personnes hébergées consomment à l'abri de nuit, serait incapable de continuer à travailler dans des structures dites « à bas seuil ».*

Se mettre en acceptation passerait donc par une conduite à risque qu'est la consommation ? Beaucoup en doutent car cette hypothèse ferait revenir à la charge un tout autre hypothétique mimétisme entre les habitants de la rue et les travailleurs.

Néanmoins, cette conduite à risque chez les travailleurs - consommateurs semble prévenir d'autres risques plus lourds à porter pour eux, hypothèse présentée par les intervenants qui ont eu l'audace de parler de leur propre consommation. Cette hypothèse me convient mieux car elle reste circulaire. La consommation aurait alors une fonction au sein d'une équipe et la question émerge alors quant à une pratique conjointe de gestion de risques plus qu'une pratique de réduction des risques (chère aux projets pédagogiques des structures dites « en bas seuil d'accès »).

Lorsque je fais lire la retranscription de notre entrevue à David, il me dit que la consommation de l'alcool et du haschich entre collègues et en dehors du lieu de travail, constitue une manière de faire des choses euphoriques, d'avoir du plaisir ensemble et de partager autre chose que des

tensions ou se raconter la tristesse liée au décès d'une personne hébergée : on boit aussi un verre pour Aziz, Etienne, et les autres.

Se dire les choses en équipe en buvant ou en fumant est une forme de gestion des risques et pour David :

David : Tu sais, il y a aussi un intérêt à se dire les choses en dehors avec le verre ou le joint, c'est que, si ça passe tant mieux, si ça passe pas, on peut toujours mettre ça sur le coup qu'on avait trop bu ou trop fumé, ce sera pas trop de notre faute.

(Extrait d'une entrevue enregistrée avec David, éducateur dans un abri de nuit)

Semi perméabilité face aux souffrances :

En m'entretenant plus longuement avec Lise et Jamal, ceux-ci devenaient pour moi des interlocuteurs privilégiés pour questionner la débrouille des intervenants sociaux face aux souffrances.

Lise, face à ses difficultés exprimées d'être reconnue comme travailleuse sociale dans un contexte discriminatoire et machiste, a développé une attitude qu'elle appelle « **forcer certains traits de ma personnalité** ».

Une expérience personnelle dans le théâtre lui a permis, face aux difficultés, de forcer rapidement sur des traits de sa personnalité afin de se mettre à distance tout en ne négligeant pas la nécessaire proximité physique et émotionnelle avec la personne qu'elle aidait sous le regard de son collègue masculin.

Cet « habit » aide à danser le « tango relationnel » et conduire, avec la personne en souffrance, un mouvement qui devient éthique et esthétique – « **éprouver avec d'autres quelque chose dans des lieux de sociabilité** » (Maffesoli) - car il permet de rééquilibrer les balanciers de <distance / proximité> et de <maîtrise / perte de maîtrise>. L'imprégnation des souffrances est régulée par ce renforcement. Le mouvement est éthique et esthétique car il souligne un engagement mutuel qui fait corps en se laissant éprouver et montrer.

Jamal, quant à lui, s'est paré d'une attitude d'acceptation des injures qui lui sont formulées à l'abri de nuit. Avec les années d'expérience et d'expérimentation, il a compris que, même si certaines de celles-ci font mal, les injures ne lui sont pas adressées personnellement. En tant qu'éducateur, il est identifié comme support visible pour la personne en souffrance qui exprime sa rage et sa colère. Jamal considère que la personne s'insulte elle-même en s'adressant à lui de cette sorte.

Cette attitude d'acceptation et de compréhension construit un tutorat de résilience³⁷ et une aide à *tenir le coup toute la nuit, toute la semaine, toute l'année*. Jamal remarque à ce sujet que l'injure qui lui est formulée peut aussi être synonyme de « tester le travailleur social et sa solidité » sur lequel on est susceptible de s'appuyer lorsqu'on est « au fond du trou ». Peut-être que cette vision portée sur les injures n'est qu'une protection mais tout au moins, permet-elle de continuer à travailler et d'envisager une carrière où l'on accepte que ce que l'on se raconte comme histoire fait partie de son histoire.

³⁷ Boris Cyrulnick

Quelle santé mentale en
contexte d'urgence sociale ?

La formation des travailleurs sociaux de proximité:

Peu de temps après avoir reçu mon diplôme d'assistant social et étant nouvellement engagé pour mettre en place un abri de nuit sur mon territoire de travail, j'avais participé à une journée d'information / formation sur les « sans-abri ».

Tous comme mes voisins de rangées, j'avais opiné de la tête à l'écoute d'un président de CPAS qui disait avec force « Il faut insérer à tout prix ces personnes ».

Après quelques années de travail avec les habitants de la rue, j'aurais envie de lui répondre « Mais quel est le prix que ces personnes doivent payer pour s'insérer ? » et après ce travail de recherche, « quelle part contributive des travailleurs sociaux ? »

(Extrait commenté de mon « petit carnet » de terrain)

Sans prétention aucune, il reste essentiel de mettre en tension la formation des intervenants sociaux amenés à travailler dans les structures d'urgence sociale.

Bien souvent, la formation des assistants sociaux et des éducateurs valorise les programmes d'insertion. Pour comprendre cela, on peut requestionner la lecture même du concept d'urgence donnée par Stéphane Rullac³⁸ lorsqu'il parle du triomphe de l'urgence chronicisée.

Enfin, le concept de l'urgence, et plus encore de l'urgence sociale, a été longtemps rejeté du champ de l'action sociale, tant il s'inscrit historiquement et fondamentalement en contradiction avec la nécessité de prendre le temps d'inscrire la relation avec l'utilisateur dans la durée : le suivi social est le symbole concret de cette valeur professionnelle centrale et perçue à ce titre comme l'activité noble par excellence.

Malgré les évolutions d'un secteur qui a modifié ses références théoriques et pratiques, l'urgence sociale est restée durablement – et le reste inconsciemment – le symbole de l'échec du travail social qui pallie, faute de mieux, les difficultés que les modes opératoires traditionnels n'ont pas résolues.

Ce qui est présenté comme la valeur même du travail social reste l'insertion par le suivi social ; on peut donc comprendre le choix des écoles sociales.

³⁸ Critique de l'urgence sociale : Et si les SDF n'étaient pas des exclus ? Stéphane Rullac, Ed. Vuibert, Coll. Perspectives sociales, 2006, p 94

Néanmoins, les services à priori de suivi social sont eux-mêmes confrontés à des demandes « urgentes », à des modes de formulation de celles-ci qui bousculent les repères d'un suivi social classique pour se rapprocher des repères peu formalisés des pratiques cliniques de l'urgence sociale pour lesquelles aucune formation n'existe en dehors d'une pratique de terrain. De manière corrélative, ces services de suivi estiment que c'est aux « métiers de l'urgence sociale » de régler ce qui apparaît comme devant être rapidement traité. Il n'est pas rare que des services sociaux envoient des personnes très fragiles vers les abris de nuit avant même d'avoir sollicité des ressources familiales ou de soins.

Il me semble alors correct et légitime de donner une consistance à l'intervention sociale d'urgence et, pour les travailleurs sociaux, cela doit passer par une préparation à ce qu'ils vont vivre dans leur quotidien.

On pourrait alors aller plus loin en disant, en contexte, que les habitants de la rue et les intervenants sociaux doivent reprendre la maîtrise d'une urgence dénaturée car trop souvent exposée à la dévalorisation et/ou à certaines formes d'instrumentalisation.

Le « bien dormir » :

Dans un contexte de vie imprégné d'errances et d'angoisses multiples, il n'est pas évident pour les personnes hébergées dans un abri de nuit de se réveiller en disant « Ah, j'ai bien dormi ».

Derrière ces quelques mots sortis d'une bouche qui sourit sur un visage serein et à la chevelure hirsute, se laisse montrer l'éthique même de l'intervention sociale d'urgence et l'esthétique d'un corps qui, de manière provisoire peut-être, n'est pas en souffrance mais en « bien-être ».

En effet, comment envisager une insertion, même normalisée par des standards – logement, suivis, emplois ou formation,...- si on n'a pas passé une bonne nuit. Les pouvoirs subsidiants l'urgence, les organes décisionnels demandent aux travailleurs de justifier les projets d'insertion de la personne aidée en abri de nuit ou en rue ; l'heure – ou faudrait-il parfois dire « leurre » - est à l'accompagnement individualisé et aux projets d'insertion et on ne s'intéresse que trop peu à l'expérience d'avoir bien dormi. Or, tout processus de résilience passe par le goût à la résilience.

Ne pourrait-on pas rêver d'une formation qui s'intéresse à donner le goût à la résilience, à l'accompagnement – et non au suivi – des personnes en intégrant une aide au « bien dormir », « bien manger », « bien boire » ... bref, tous ces tuteurs corporels qui invitent les personnes à se raser le matin, se parfumer,... à se sentir « plus beau que la veille » et oser l'affirmer. Alors, plus que former les intervenants sociaux de première ligne à programmer de l'insertion – à laquelle répondent les personnes par un évitement ou par un discours pré-construit -, il paraît équitable de les préparer à créer des contextes qui favorisent un bien-être corporel, une diminution des angoisses liées au quotidien de la grande précarité. Il s'agirait alors pour les intervenants de

développer des techniques – acte traditionnel et efficace selon Mauss³⁹ - ne niant pas le corps comme objet technique naturel dans le travail social. La plus-value d'une intervention sociale d'urgence en contexte social de proximité se situe dans ce qui humanise plus que dans ce qui « thérapeutise » ou « insertionise ».

...en contexte social :

Une lecture m'a particulièrement aidé dans ma pratique avec les personnes alcoolisées. Cet article, « « Le bien boire » du sans-abri »⁴⁰, résultat d'une enquête ethnologique de deux ans auprès de trois groupes de « sans-abri » à Strasbourg, met en contexte social une certaine alcoolisation chez les « habitants de la rue » vivant en groupe. En substance, cet article met en question les limites de l'alcoolisation qui, trop importante mettrait la personne dans une situation d'être écartée du groupe auquel elle appartient par une hospitalisation à durée indéterminée, et trop faible amènerait une inadéquation au groupe (la manche pratiquée à jeun s'avère peu rentable). La gestion du boire et la résistance à l'alcool sont des indicateurs de bonne santé individuelle et sociale au sein du groupe constitué.

L'alcool est un objet ambivalent, il peut apporter un bien-être comme il peut avoir un sens de destruction.

Ainsi, pour vivre, le sans-abri apprend à maîtriser ses effets. Les personnes observées mettent en place un grand nombre de stratégies de régulation des effets de l'alcool, afin de se maintenir dans ce qui constitue pour eux la partie expansive et bénéfique de la substance. ... Il est possible d'interpréter ces attitudes de gestion des risques comme des conduites d'hygiène. Celles-ci constituent un essai d'aménagement du mode de vie nocif : pour le sans-abri, cela se résume à la volonté de rester dans l'état intermédiaire recherché.

Cette lecture m'a amené à reformuler mes questions classiques d'assistant social auprès des personnes et de rendre circulaire une question [des risques du « boire »] avec [les risques du « non boire »].

³⁹ « Les techniques du corps », Article publié originalement dans « Le journal de Psychologie », N° 32, mars avril 1936 ; sources site Web des Classiques des sciences sociales.

⁴⁰ Emmanuel ROQUET, Médecin assistant au CHS Brumath et doctorant en sociologie à l'Université Marc Bloch de Strasbourg, dans Psychotropes Vol. 7 n° 2, reçu en avril 2000.

L'expérience d'élargir ainsi à pu ouvrir le champ de possibles par la question **de la gestion des risques** car ma formation de travailleur social m'avait plus amené vers une pratique de réduction des risques vers l'abstinence.

Cette gestion des risques pourrait requestionner nos actions sociales car, lorsqu'on supprime les files de pointage pour les chômeurs au nom d'une plus grande disponibilité de temps à accorder pour la recherche d'un emploi, ne prend-on pas le risque de les couper de certaines relations sociales où s'expriment et se partagent des souffrances. Je connais des couples qui se sont formés dans une file de pointage, des femmes qui ont pu y trouver des solutions face à la violence d'un mari,... L'isolement dans une précarité au nom d'une réduction des risques probables peut initier des difficultés dans une gestion de risques certains.

Pascale Jamouille⁴¹ évoque à ce titre, « l'intérêt d'intégrer dans le cursus de formations initiées ou continuées des professionnels une approche ethno-sociologique, éclairage qui peut faciliter le délicat travail de « déminage » relationnel, et la compréhension de ce qui fait sens pour les publics en rupture et les logiques qui les animent afin de faciliter le dialogue et la création d'espace de négociation. Mieux comprendre les différentes facettes de la condition des « tox en rue » permet de se représenter leurs souffrances physiques, psychologiques et sociales ; leur urgence. »

Cette approche ethno-sociologique, la lecture des enjeux relationnels⁴² avec ces personnes en fortes ruptures, les ressources résiduelles des intervenants peuvent, dans une logique de co-construction des savoirs, constituer ce que Peter Senge⁴³ appelle une organisation apprenante : organisation dont les membres peuvent sans cesse développer leurs capacités à atteindre les résultats qu'ils recherchent, où des nouveaux modes de pensées sont mis au point, où les aspirations collectives ne sont pas freinées, où les gens apprennent en permanence comment apprendre ensemble.

Un travail sur les trajectoires :

L'enquête montre combien les trajectoires des professionnels⁴⁴ **croisent**, dans la relation de proximité, les trajectoires des habitants de la rue dans **un tango relationnel porté par une éthique⁴⁵ esthétique**.

Ce croisement de trajectoires ouvre des perspectives de travail intéressantes. Nous pouvons nous inspirer des expériences de Fernand Deligny⁴⁶ sur les lignes d'erre / d'aire que formaient les enfants autistes avec lesquels ils vivaient dans les Cévennes dans des conditions précaires. Ces

⁴¹ Drogues de rue : Récits et styles de vie ; Pascale JAMOUILLE ; Ed. De Boeck Université, Coll. Oxalis, 2000

⁴² Notons à cet égard que l'approche systémique et l'anthropologie se rejoignent dans la posture auto-réflexive pour la première et auto-référentielle pour la seconde, sur la question de terrain, de système,

⁴³ La Cinquième discipline ; Peter Senge, Ed. General First, 1991

⁴⁴ Je ne parle pas ici des trajectoires de carrière, bien que cette question prendrait ici une dimension intéressante

⁴⁵ Jacques Pluymaekers, thérapeute systémique et formateur à cette approche, considère que l'éthique exige d'ouvrir les yeux sur le subtil, sur le singulier, sur ce que l'on n'avait pas vraiment prévu

⁴⁶ Educateur, cinéaste, écrivain, penseur (1913-1996)

enfants déambulaient ainsi dans ce paysage selon des trajectoires qui, lorsqu'elles se croisaient avec les sentiers empruntés par les éducateurs (sentiers empruntés pour aller chercher l'eau, le bois,...) étaient l'occasion d'une danse, d'un rituel festif et corporel chez ces enfants. Ces expériences peuvent nous aider à mettre en place un processus de nidification de savoirs sur nos espaces du commun que sont nos terrains d'intervention. Comment alors permettre, dans les abris de nuit, dans les institutions d'accueil, aux personnes qu'elles puissent se construire des lieux d'intimité, des cabanes dans leur lit⁴⁷ ? N'est-ce pas cette question de l'intimité que certains nous posent lorsqu'ils laissent une trace d'eux avec la tirette ?

Comment faire pour s'installer dans l'humainement possible avec les risques à prendre quand l'Etat, l'état des choses, l'état d'esprit, les institutions, les forteresses psychiatriques, la loi commandent de ne pas prendre de risques⁴⁸.

Peut-être aussi l'errance conjointe pourrait être lue comme air-ance, mise en mouvement antagoniste à l'asphaltisation⁴⁹ des « habitants de la rue » - expérience ultime de la personne qui s'enfonce dans la rue, dont les chaussettes rentrent dans la chair des pieds,...- et antagoniste à l'institutionnalisation des intervenants dans certaines « forteresses ».

⁴⁷ Jacques Pluymakers

⁴⁸ A comme asile : De nous et l'innocent ; Fernand DELIGNY, Ed. Dunod, Coll. Enfance, 1999

⁴⁹ Je vous salis ma rue : Clinique de la désocialisation ; Sylvie QUESEMANT ZUCCA ; Ed. Stock, Coll. Un ordre d'idées, 2007

Prendre soin de ceux qui prennent soins des autres ... : Une responsabilité éthique et un engagement politique :

L'intervention sociale d'urgence manque de moyens alors qu'elle est de plus en plus sollicitée : les budgets alloués restent inchangés et demandent à « en faire plus » - règle largement portée par le vecteur média. Les travailleurs engagés dans ces structures doivent alors être des travailleurs « peu coûteux », engagés dans des missions parfois saisonnières, quitte à engager des personnes non diplômées ; et même si le diplôme ne constitue pas lui seul un gage de qualité de travail, ces choix reflètent une considération érodée d'un travail social devenu le « produit blanc » de l'action sociale.

Le décret régional relatif aux structures d'hébergement⁵⁰ donne à voir cette dimension aux yeux de la loi: les abris de nuit en Région Wallonne ne sont pas, par ce décret subventionné et doivent garantir un accueil inconditionnel avec un « cadre du personnel » composé au minimum d'un directeur mi-temps et d'un éducateur de niveau 2 pour la gestion courante et l'encadrement pédagogique et social. A titre d'exemple, un agent d'entretien pourrait prétendre à la direction d'un abri de nuit alors que les autres structures dépendant de ce décret (Maisons d'accueil, Maisons maternelles,...) demandent à être encadrées par du personnel social formé.

Cette considération par défaut des abris de nuit ressemble sans conteste à un arbre qui cache la forêt de l'engagement à prendre vis-à-vis de ceux qui portent au quotidien la souffrance des autres. Dans la nécessité de résister face à l'usure au travail⁵¹, il y a à restituer une légitimité aux métiers de l'urgence sociale et rendre aux acteurs de la proximité – habitants de la rue et travailleurs sociaux – la possibilité de définir ensemble ce qui fait soin.

Si cela passe par la formation des intervenants, ce processus doit s'étendre à une politique qui s'engagerait alors à reconnaître que, pour soutenir la résilience des personnes en grandes difficultés, il faut pouvoir compter sur des travailleurs formés, équitablement rémunérés, reconnus dans des compétences et une clinique spécifique. Une telle politique institutionnelle s'engagerait à ce que ces travailleurs participent pleinement à l'organisation du travail⁵².

⁵⁰ Décret du 12-02-2004 agréant les structures d'accueil et d'hébergement des personnes en difficultés sociales (Région Wallonne)

⁵¹ « Travail, usure mentale », Christophe DEJOURS, Ed. Bayard, Coll. Société, 2000

⁵² Pour Yves Clot, « ...une clinique du travail ne perd pas de vue que la transformation du travail passe par celle de la tâche prescrite ; elle a comme horizon le développement du pouvoir d'agir des sujets sur l'organisation du travail, au delà de l'organisation du travail, car c'est là une ressource décisive pour que cette dernière conserve un devenir et eux, leur santé contre tous les risques actuellement bien présents de dépersonnalisation ». dans « Répondre à la souffrance sociale », sous la direction de Michel JOUBERT et Claude LOUZOUN, Ed. Eres, Coll. Etudes, Recherches, Actions en Santé Mentale en Europe, 2005

Quelle santé ? Quelle santé mentale ? Quel contexte social ? ... dans quelle pratique de réseau ?
Au nom de qui et de quoi devons-nous porter ces questions ?

Lorsqu'on parle de pratiques de réseau, on entend parler de « concertation » comme garantie d'une « bonne » pratique de réseau ; c'est parfois oublier que, orientés par des choix politiques, institutionnels, ces réseaux ont une facilité à s'organiser en circuits de soins pré-formatés, cadrés par des lois et des conventions, des seuils d'accessibilité et une pratique clinique qui tend vers l'accompagnement et le suivi individualisé. La réalité du terrain est toute autre car, malgré ces circuits et les aiguilleurs que sont les spécialistes de l'accompagnement individualisé, les personnes vont vers quelque chose de plus collectif et relationnel.

Une telle concertation produit souvent une harmonisation de pratique, un « agir ensemble » dans un but commun pour quelque chose mais peut-être aussi, contre quelque chose. Cependant, l'origine du mot « concertation » est toute autre, elle est martiale (concertatio : lutte d'athlètes antiques) et met en avant la mise en conflits de postures. Se mettre en réseau concertatif signifierait alors « se mettre en conflits », pratiquer le conflit dans le but d' « amuser » et par extension, de favoriser le bien-être du bénéficiaire (spectateur) qui n'est autre que la personne en souffrances.

En étendant cette notion de praticabilité de conflits entre les acteurs de la santé que sont les sociaux et les psy, je me dis « Et si, au lieu de punir son pyromane⁵³, le psychiatre avait pris contact avec l'abri de nuit pour actualiser sa stratégie ? », cela aurait été source d'un conflit dont la praticabilité reste incertaine mais qui aurait pu voir émerger une forme d'auto-solution pour le système « thérapeutique ». Tout au moins, le travailleur social n'aurait pas souffert d'un jugement par défaut de sa fonction et de son identité professionnelle et aurait pu entrevoir l'ébauche d'un partenariat qui ne viserait pas à « santématiser⁵⁴ » les relais et les personnes mais à proposer une clinique d'humanisation en tant que processus extensif de confiances⁵⁵. Le prix à payer pour cette clinique serait une mise en corps d'une éthique esthétique⁵⁶ d'une responsabilité partagée entre acteurs / sujets de la santé mentale.

⁵³ Situation décrite auparavant « L'intervention sociale d'urgence en question »

⁵⁴ Sylvie QUESEMANT ZUCCA ; « Je vous salis ma rue : Clinique de la désocialisation », Ed. Stock, Coll. Un ordre d'idées, 2007

⁵⁵ Pour Ivan BOSZORMENYI-NAGY, initiateur de la thérapie contextuelle, l'essence de la thérapie et de tout rapport humain est d'augmenter la capacité de s'impliquer et de faire confiance, dans « Invisible loyalties »,.

⁵⁶ car éprouvée, notamment par une mise en conflits praticables

Vers une urgence sociale métissée : **D'un diagnostic de souffrances à un diagnostic des ressources :**

Pour ne pas conclure mais pour porter la voix des travailleurs sociaux qui m'ont donné leurs témoignages, je voudrais m'autoriser à mettre en scène certaines de leurs attentes. Celles-ci sont multiples mais se caractérisent toutes par une reconnaissance d'un métier qu'ils considèrent comme « différent » et digne de légitimité. Certains m'ont dit qu'ils pratiquaient un métier d'utilité publique sans qu'une reconnaissance leur soit accordée. Je tenterai donc ici de porter des voix par une écriture à quatre mains, voire six car les « habitants de la rue », de par leur expertise, doivent participer pleinement à la co-construction de l'intervention sociale d'urgence.

Les rencontres sur le terrain avec des intervenants sociaux de première ligne m'ont amené à requestionner ma propre pratique sous l'angle du **métissage**, non pas comme un entre deux mais comme le définit François Laplantine⁵⁷ - lorsqu'il parle de sa définition de l'anthropologie – **une pensée de la médiation qui se joue dans les intermédiaires, les intervalles et les interstices à partir du croisement et des échanges.**

Ainsi, lorsque Charlotte, une éducatrice dans un abri de nuit, me dit avoir passé une partie de la soirée à dialoguer avec une dame - diagnostiquée par l'hôpital envoyeur comme maniaco-dépressive - sur les dessins que celle-ci a fait pour expliquer sa maladie, cela me renvoie à la notion de cadre de travail.

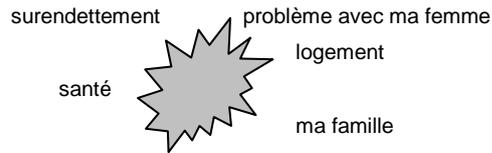
Le « cadre de travail », outil précieux de toute institution sociale est souvent présenté par un rectangle aux contours bien dessinés : d'un côté, on fait, de l'autre on ne fait pas.

Cette représentation m'a toujours semblé rigide et peu praticable dans les métiers de l'intervention sociale d'urgence et surtout, depuis que je me suis mis en posture de recherche.

A cette formulation de « cadre de travail », je préfère la proposition de matrice semi-perméable dont le contour peut évoluer en respectant sa surface de base, à savoir qu'un abri de nuit doit rester un lieu d'hébergement d'urgence qui tende vers une inconditionnalité de l'accueil, le terrain de l'éducateur de rue doit rester la rue,...

Avant cette recherche sur les souffrances des travailleurs sociaux de proximité, j'avais eu l'occasion d'échanger au sujet de ce cadre de travail avec un « habitant de la rue » où, pour comprendre sa situation, nous nous étions mis à en dessiner ensemble la complexité.

Cette personne que je nommerai Jean-Luc s'était représenté comme suit :



Jean-Luc insistait sur le fait que les pointes de l'étoile piquaient les intervenants sociaux qui, selon lui, ne savaient pas par quel bout prendre la situation. Il me lança :

« Et toi, représente-toi ou ton service... !!! » avec un sourire que je traduisais comme de la provocation.

(Extrait de mon « Carnet d'expériences de terrain »)

Je lui répondis alors que je ne voulais pas être piqué et que si je voulais être loyal envers mon institution et mon envie de ne pas être piqué, je devais soit contourner le problème, soit imposer mon cadre de travail, soit « ... »

Il me proposa une interrogation : « Cadre de travail, ça veut rien dire et puis, ça ne parle jamais de ce qu'il y a à l'intérieur, c'est comme un tableau, c'est pas le cadre qu'on regarde » ; et puis une forme :

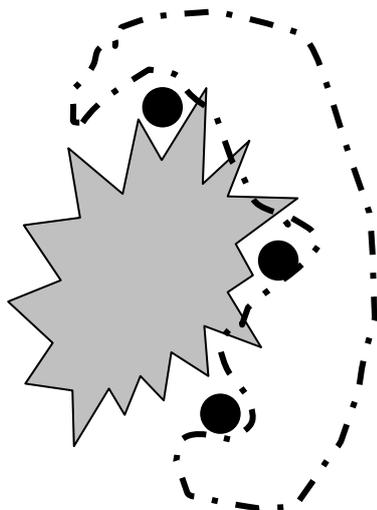


A la suite de quoi, il me dit : « Tu vois, je te demande pas de m'aider pour tout, mais si tu sais m'entourer (en refaisant le contour de la forme avec son doigt) sur ça ou me dire où je peux aller pour ça, je pense que le reste, je saurai me débrouiller ».

Cette rencontre passée avec Jean-Luc me donne l'occasion de relire les témoignages de ressources résiduelles des travailleurs et, par extension, des « habitants de la rue » dans ce qu'elles ont, tout comme les souffrances, de métissé.

⁵⁷ « L'anthropologie genre métis » dans « De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive » sous la direction de GHASARIAN, Ed. Armand Collin, 2004, p 143

Je m'autorise alors à réécrire ce que Jean-Luc me proposait :



En effet, en me parlant de leurs souffrances dans le quotidien de leur travail de proximité, les travailleurs qui constituent cette matrice semi-perméable sont touchés tout comme ils développent des ressources résiduelles pour garder un « cadre ouvert, souple et rigoureux ».

Pour ce faire, Pierrick, Jamal, Lise, Charlotte et d'autres travaillent sur les interstices (représenté par •), les intermédiaires et les intervalles en posture de médiation en s'appuyant sur ce qui est trop souvent négligé dans l'approche sociale, à savoir le corps comme support phorique, la gestion des risques plus que leurs unique réduction, l'acceptation de la perte de maîtrise face, entre autre à des réalités morbides.

Ces interstices ne sont-elles pas alors, dans ces rencontres de proche distant entre les « habitants de la rue » et les travailleurs sociaux de première ligne, des petites **auberges espagnoles**, c'est-à-dire⁵⁸ **un lieu, une situation où l'on ne trouve que ce qu'on a soi-même apporté (« Il en est de la lecture comme des auberges espagnoles : on n'y trouve que ce qu'on y apporte », Maurois)**. L'auberge espagnole, telle une cabane dans le jardin de nos institutions de première ligne, peut être le lieu où se partagent à la fois des souffrances que les protagonistes de la relation de proximité apportent, mais aussi des ouvertures du champ des possibles.

⁵⁸ Le Nouveau Petit Robert de la Langue Française, Edition 2007

Table des matières

L'intervention sociale d'urgence : Une scène où se jouent des souffrances multiples	P 3
<u>LE CHOIX DU TERRAIN :</u>	P 5
<u>LE TRAVAIL SOCIAL DE PREMIERE LIGNE AVEC LES HABITANTS DE LA RUE</u>	
Le choix du terrain : les traces d'une « tirette »	P 6
Processus de recherche de distanciation dans le proche	P 7
<u>PROXIMITE ET DISTANCE AVEC LES SOUFFRANCES</u>	P 10
Parler du proche pour regarder l'intime professionnel :	P 11
Une travailleuse sociale face aux représentations	
Lise et la difficulté à revendiquer une place de travailleuse sociale	P 11
Corps en souffrances : la question des sens	P 11
Une expérience physique et émotionnelle : l'accueil d'un abri de nuit	P 13
Le bégaiement du travailleur social	P 16
L'expérimentation des insultes et des menaces :	P 18
Un mouvement de balancier entre distance et proximité	
Proximité et distance avec la mort :	P 20
La mort de l'autre qu'on aide : une balance entre distance et proximité	P 21
Les risques du métier : être confronté à sa propre mort ... parfois ...	P 23
La perte de maîtrise	P 24
Quand un gars est amoureux de Jeanne	P 26
Perte de temps, perte de liens, perte de maîtrise	P 27
<u>DU PROCESSUS D'IMPREGNATION DES SOUFFRANCES :</u>	P 30
<u>TENTATIVES DE CONTEXTUALISATION :</u>	
L'intervention sociale d'urgence en question	P 31
Les travailleurs précaires	P 31
Délégation du soin psychiatriques vers le système d'urgence sociale	P 31
Mise en scène d'une errance conjointe :	P 33
Pratiques de réseau	P 35
<u>DEVELOPPEMENT DE RESSOURCES RESIDUELLES :</u>	P 36
Tango dans la relation sociale :	P 38
S'appuyer sur le corps en souffrance par le tatouage	
Processus d'acceptation face à la mort :	P 41
Fonction (eu)phorique d'une équipe de travail	

Cultiver la perte de maîtrise	P 44
Des comportements à risques ?	P 44
Semi perméabilité face aux souffrances	P 47
<u>QUELLE SANTE MENTALE EN CONTEXTE D'URGENCE SOCIALE ?</u>	P 49
La formation des travailleurs sociaux de proximité	P 50
Le « bien dormir »	P 51
... en contexte social	P 52
Un travail sur les trajectoires de vie	P 53
Prendre soin de ceux qui prennent soins des autres ... : Une responsabilité éthique et un engagement politique	P 55
Vers une urgence métissée : D'un diagnostic de souffrances à un diagnostic des ressources	P 57
<u>TABLE DES MATIERES</u>	P 60
<u>REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES</u>	P 62

Références bibliographiques

La sagesse de l'ethnologue. Michel AGIER. Ed. L'œil neuf, 2004

De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive : Nouveaux terrains, nouvelles pratiques, nouveaux enjeux. ; Sous la direction de Christian GHASARIAN ; Ed. Armand Collin. Coll. U Anthropologie, 2004

Répondre à la souffrance sociale : La psychiatrie et l'action sociale en cause ; Sous la direction de Michel JOUBERT et Claude LOUZOUN ; Ed. Erès, Coll. Etudes, Recherches, Actions en Santé Mentale en Europe, 2005

La jeunesse et la rue ; sous la direction d'Alain VULBEAU et Jean-Yves BARREYE, Ed. Epi/habiter Desclée de Brouwer, 1994

Je vous salis ma rue : Clinique de la désocialisation ; Sylvie QUESEMAND ZUCCA ; Ed. Stock, Coll. Un ordre d'idées, 2007

Critique de l'urgence sociale : Et si les SDF n'étaient pas des exclus ? ; Stéphane RULLAC ; Ed. Vuibert, Coll. Perspectives sociales, 2006

Drogues de rue : Récits et styles de vie ; Pascale JAMOULLE ; Ed. De Boeck Université, Coll. Oxalis, 2000

La santé mentale en actes : de la clinique au politique ; Sous la direction de Jean FURTOS et Christian LAVAL; Ed. Erès, Coll. Etudes, Recherches, Actions en Santé Mentale en Europe, 2005

Travail, usure mentale ; Christophe DEJOURS, Ed. Bayard, Coll. Société, 2000

Ces loyautés qui nous libèrent ; Catherine DUCOMMUN-NAGY, Ed. JC Lattès, 2006

Panorama des thérapies familiales ; sous la direction de Mony ELKAÏM, Ed. du Seuil, 1995

Si tu m'aimes, ne m'aime pas : approche systémique et psychothérapie, Mony ELKAÏM, Ed. du Seuil, 1989

La cinquième discipline ; Peter SENGE, Ed. General First, 1991

A comme asile : De nous et l'innocent ; Fernand DELIGNY, Ed. Dunod, Coll. Enfance, 1999

Le nouveau Petit Robert de la Langue Française ; Edition 2007

Le « bien boire » du sans-abri ; Emmanuel ROQUET ; article paru dans Psychotropes, Vol 7 N° 2, article reçu en avril 2000

Les techniques du corps ; Marcel MAUSS ; article originalement publié dans le Journal de Psychologie ; mars avril 1936 ; Les Classique des sciences sociales ; http://www.uqac.quebec.ca/zone30/Classiques_des_sciences_sociales/index.html

« Donner, recevoir, percevoir » sur le terrain : don invisible et réciprocity subjectives entre les bénévoles d'une action de nuit et les sans-abris, à Marseille (France); Béatrice EYSERMANN ; dans ethnographiques.org, N° 8 ; Novembre 2005 ; <http://www.ethnographiques.org/2005/Eysermann.html>

« L'évolution des profils des sans-abri : Une dépendance persistante à l'égard des services d'urgence en Europe : Qui et Pourquoi » Observatoire européen sur le sans-abrisme, Fédération Européenne d'Associations Nationales Travaillant avec les Sans-Abri, Novembre 2005

Coordonnées

Emmanuel NICOLAS
Abri de nuit « Ulysse »
Avenue Général Michel, n° 5 6000 CHARLEROI
Tél : 071 / 30 45 76 Fax : 071 / 32 50 81 GSM : 0477 – 54 11 75
Email prof : ulysse.ccn.charleroi@brutele.be E mail privé : nicolas_manu@yahoo.fr