HAL
open science

Les représentations de l'accompagnement et de l'insertion dans le réseau des centres d'hébergement et de réinsertion

Philippe Bregeon

To cite this version:

Philippe Bregeon. Les représentations de l'accompagnement et de l'insertion dans le réseau des centres d'hébergement et de réinsertion. l'harmattan, pp.276, 2007, le travail du social, Alain vilbrod. hal-00390115

HAL Id: hal-00390115

https://hal.science/hal-00390115v1

Submitted on 31 May 2009

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

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

DISCOURS ET PRATIQUES DES PROFESSIONNELS DE L'INSERTION EN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE

Résumé de l'article

Cet article est issu d'un travail d'enquête menée entre 2004 et 2007 sur le réseau de CHRS du département de la Vienne. Nous avons effectué des observations sur ses activités d'hébergement social et des entretiens auprès d'une vingtaine de professionnels de l'insertion employés pour faire fonctionner ces institutions. Certains de leurs propos apparaissent en italique dans les pages qui suivent et une présentation de ces intervenants sociaux apparaît en annexe, dans cet article.

Ainsi, nous rendons compte des représentations qu'ils ont de leur profession et de leur recherche d'identité au travail. Ils revendiquent une connaissance de ces populations et des capacités pour leur permettre d'avancer afin de résoudre une partie de leurs difficultés sociales.

Aujourd'hui, le décalage ancestral entre les conceptions de l'hébergement social des professionnels de l'insertion et les modes de vie des personnes hébergées ou candidates à l'hébergement s'accentue. Les premiers reproduisent les modèles d'intervention sociale centrées sur la rééducation du comportement social des personnes plus ou moins à la marge.

En particulier pour les internats, nous nous sommes attaché à observer les modalités de réception et de tri des candidatures des individus en situation de privation de logement et d'hébergement et qui sont dans l'obligation de solliciter une admission. Nous avons interrogé la fonction du cadre institutionnel, plus ou moins coercitif selon le type de structures.

Nous nous sommes particulièrement intéressés à la notion d'intimité et aux conditions de vie dans les institutions par rapport à cette question. Au-delà des discours, l'intimité et le droit à la vie privée restent généralement appréhendés comme des obstacles aux visées psychosociales.

Cet article interroge enfin les fonctions de l'hébergement social du point de vue du droit au logement et les tensions entre l'hébergement social et le logement de droit commun.

Introduction ; La dureté du système de l'hébergement d'urgence

Les intervenants sociaux en CHRS attachent une importance particulière à la gestion des admissions des personnes qui demandent ou qu'on envoie vers l'hébergement social. Il s'agit, autant que faire se peut, d'ouvrir l'accès au système à celles capables de se situer dans une certaine distribution des rôles et dans un cadre.

L'entrée des individus qui relèvent de l'hébergement d'urgence est différente de celle pour l'hébergement de réinsertion qui concerne des séjours de plus longue durée. Les premiers arrivent généralement directement, c'est-à-dire sans entretien préalable, pour s'installer en général en fin d'après-midi.

Ils sont envoyés par un intervenant social extérieur qui présente et négocie, le plus souvent par téléphone, la place d'hébergement. Les principaux organismes qui servent d'intermédiaire sont les CCAS, les équipes du 115 qui gèrent les demandes d'hébergement d'urgence, les missions locales, les assistantes sociales du Conseil Général et certaines associations caritatives...

Durant la communication, l'intervenant social du CHRS vérifie le profil du candidat. Est-il déjà passé par un hébergement dans le centre ? Présente-t-il des signes marqués d'asociabilité ou de dépendance à des substances diverses ? D'où vient-il ? Est-il depuis longtemps sans hébergement ?

Quel est son parcours précédent ? Ces indices positionnent la demande dans une échelle de préférence : *« Tel individu qui a dû descendre du train à la gare parce qu'il s'est fait prendre sans billet, ça ne veut pas dire qu'il ne peut pas venir et tenir en accueil d'urgence, mais c'est un signe. Je vais faire en sorte d'avoir plusieurs entretiens durant les premiers jours avec lui. Je sais que je vais devoir être plus vigilant »* (Louis, n° 12)[1].

Le discours officiel laisse généralement entendre le principe de l'accueil d'urgence sans condition. En réalité, chaque centre reproduit des pratiques d'écrémage des candidats et filtre l'entrée.

Malgré les interrogations que peut susciter l'existence de populations qui vivent sans hébergement, alors que des centres d'hébergement ont des places disponibles, certains ne présentent plus les garanties suffisantes.

En particulier certains jeunes se montrent hostiles par rapport au cadre et aux règles et hésitent de moins en moins à réagir contre les formes d'encadrement. Leurs comportements sont ressentis par les salariés des CHRS comme une atteinte aux fondements de leur institution et de leur profession.

Les CHRS éclatés redoutent les dégradations de leurs appartements ainsi que le glissement vers des formes de vie communautaire entre SDF qui reproduiraient leur existence en squats. Pour les internats, les craintes se situent plutôt du côté des troubles dans la vie collective et de la violence. La maîtrise de l'espace et la régulation des comportements sont ressenties depuis toujours comme primordiale.

Compte tenu de l'histoire de la collaboration interservices, la réputation du l'intervenant social qui sollicite l'hébergement va susciter plus ou moins de confiance du côté du CHRS. Certains « partenaires » veulent de toute façon caser cet individu en face d'eux dans leur bureau. Ils se montrent assez imperméables aux difficultés et aux préoccupations des professionnels de l'hébergement social et les assignent à une simple fonction hôtelière. Cela suscite une certaine réticence : *« Quand je suis sollicité par un partenaire peu fiable, je lui demande à parler directement à la personne qui est dans son bureau. Dans la conversation, on voit tout de suite des choses. On voit si cette personne a manifestement une pathologie lourde. On peut déjà se rendre compte de son niveau de fiabilité »* (Louis, n° 12).

Certains établissements tiennent encore à jour des fiches dans lesquelles sont inscrites les dates de séjour et une représentation du comportement général de l'individu, durant chaque période d'hébergement. Quelqu'un qui a déjà été hébergé et s'est tenu convenablement a toutes les chances de pouvoir être reçu à nouveau.

Le système fonctionne entre les CHRS : les intervenants sociaux se renseignent mutuellement sur les individus qui vont d'hébergement en hébergement. De leur côté, les SDF qui acceptent d'aller en hébergement social se renseignent également pour trouver la meilleure adresse possible.

Si la demande d'hébergement concerne un individu considéré comme à risque, certains centres n'hésitent pas à retarder l'hébergement. Ils peuvent toujours attribuer la place disponible à quelqu'un d'autre...

Une minorité des résidents en accueil d'urgence étaient déjà passés auparavant et ils reviennent d'eux-mêmes. Dans une sorte de rituel qui rappelle que l'hiver arrive, certains d'entre eux réapparaissent chaque année et ils sont devenus des satellites du CHRS. C'est l'occasion d'échanger des nouvelles des anciens résidents. L'institution accepte de prolonger le lien en pointillé qui

[1] Nous reprenons les propos d'une vingtaine de professionnels de l'insertion interviewés dans le cadre d'une recherche spécifique. Une présentation de ces personnes apparaît en annexe, avec leurs caractéristiques.

semble raccrocher des existences fragiles.

L'accueil d'urgence représente pour les salariés en CHRS une activité dévalorisée au regard de l'hébergement de réinsertion. Il s'agit d'assurer une réponse à des besoins vitaux qui s'apparentent à l'assistance et qui rappellent un peu trop les origines caritatives de l'hébergement social. C'est aussi la confrontation avec des individus plus particulièrement à la marge. Il faut éventuellement intervenir par rapport à leur hygiène et leur santé. Le passage de modes de vie à la marge à l'hébergement social représente une difficulté que les intervenants sociaux à l'accueil et les individus qui arrivent, doivent amortir ensemble. Les premiers doivent expliquer les règles de base avant d'assurer l'installation « du nouveau » à qui on remet des draps, éventuellement des affaires de toilette et parfois une clé.

Pour autant, certains marginaux se sont depuis longtemps adaptés. Ils connaissent aussi bien que les professionnels les arcanes de la vie quotidienne et l'histoire de ces institutions.

Dans certains centres, les individus en urgence sont priés de partir chaque matin pour ne revenir qu'en fin de soirée, avant le dîner et en état de sobriété. Malgré la fatigue d'un mode de vie précaire, les salariés du centre exercent alors une pression pour les faire quitter les lieux le matin, avant une certaine heure. Les individus reprennent alors leur barda et s'éloignent avec une certaine rancœur. Les altercations plus ou moins violentes ne sont pas rares.

Dans d'autres centres, il est possible de rester dans la journée.

Dans la plupart des internats et même parfois dans l'hébergement éclaté, l'interdiction d'introduire des relations personnelles fonctionne comme une norme. L'institution prive de la possibilité de vivre des relations sexuelles et des rapports amoureux dans ses murs, apparemment de plein droit, sans avoir à le justifier. L'hébergement social reproduit une certaine castration de ces individus. Implicitement, l'absence d'autonomie résidentielle doit être sanctionnée par un certain nombre de privations pour rappeler à chacun le devoir de subvenir à sa propre existence : *« Il faut remonter aux raisons qui font qu'elles n'ont plus de logement personnel. Si elles se retrouvent dans cette situation c'est pour des raisons diverses... Parfois, elles ont été expulsées pour des impayés de loyer ou elles ont perdu leur logement pour des raisons familiales... Si elles payent ça quelque part, c'est aussi légitime que la société se protège de certains comportements sociaux... »* (Benoît, n° 5).

La durée de l'hébergement d'urgence est modulable et généralement de quelques jours, éventuellement renouvelables : *« Officiellement, sur le département, l'accueil d'urgence est pour sept nuits renouvelables. Mais avec l'expérience, on s'est rendu compte qu'attribuer tout de suite les sept jours, ce n'est pas évident. Si ça ne se passe pas trop bien, on va lui dire que ça n'est pas possible qu'il reste et cela suscite la violence. Actuellement, par rapport à certains, on autorise trois nuits et parfois même une nuit et puis après si cela se passe bien on peut prolonger un peu »* (Louis, n° 12).

Les attitudes d'instrumentalisation manifestes suscitent une certaine réticence. A contrario, l'institution prolongera d'autant plus facilement la durée si l'individu accepte d'établir un minimum d'échanges et semble se fondre dans le collectif.

Que ce soit pour l'hébergement d'urgence ou pour l'hébergement de réinsertion, le droit à l'hébergement n'est jamais clairement établi. Le contrat d'hébergement laisse entrevoir une exclusion possible à tout moment, sans véritable recours, en cas de non-respect des règles. Elles sont largement subjectives et n'ont pas grand chose à voir avec le droit commun.

L'aide sociale à l'hébergement est subsidiaire puisqu'elle concerne des *personnes « ne pouvant*

attendre de secours immédiat d'aucune autre personne ».[2] A la différence des autres formes d'aide sociale, elle est également arbitraire puisqu'elle ne relève pas de critères objectifs permettant au requérant de contester une décision. Les pratiques sont également tutélaires quand le caractère de l'hébergement impose des règles éloignées du droit commun.

L'accès à l'hébergement d'urgence ne donne pas accès, de plein droit, à l'hébergement de plus longue durée, c'est-à-dire à l'hébergement de réinsertion. Cette dernière formule est soumise à d'autres conditions qui varient d'un CHRS à l'autre.

L'admission des postulants à l'hébergement « de réinsertion »

La procédure d'admission est plus lourde par rapport à l'accueil d'urgence. Rares sont les individus qui s'adressent directement aux établissements mandatés. Les demandes transitent par divers services et intervenants sociaux. L'état de leurs relations avec le collègue de l'hébergement social et les intérêts réciproques des institutions pèsent aussi sur les chances de réussite du placement.

Si la recherche d'hébergement social leur paraît légitime et dotée de quelques chances de succès, ils prennent contact avec des établissements pour positionner leur candidature.

A priori, chaque établissement est officiellement mandaté pour accueillir tel ou tel public, en fonction du projet d'établissement, validé par les pouvoirs publics : jeunes, couples, sortants de prison... En réalité, le système de distribution des individus privés de logement est difficilement lisible de l'extérieur. Le conventionnement attribué pourtant par le Préfet reste assez vague. En l'absence de droit opposable à l'hébergement, le fonctionnement des admissions est largement issu des logiques internes. La plupart des établissements refusent de toute façon les personnes qui se sont accoutumées à vivre dans la rue, celles qui boivent ou prennent des produits...

La procédure prévoit généralement un ou plusieurs entretiens pour étudier la situation et entendre la personne. Les intervenants sociaux parlent parfois d'entretien de pré-admission, plutôt que d'entretien d'admission. Il s'agit de tenir encore à distance ces individus et de montrer que l'on maîtrise le droit d'entrer.

Ils s'évertuent à donner une certaine solennité à ces entretiens : l'expertise sur les ressorts ayant (soi-disant) conduit ces individus à la marginalité constitue un des aspects les plus valorisés dans ces professions. C'est l'occasion de réaffirmer la valeur de son identité professionnelle.

Dans l'hypothèse d'une collaboration, le premier contact doit déjà tracer la voie. Il s'agit aussi de naturaliser le caractère asymétrique des positions. La rencontre est fortement marquée par la charge symbolique que représente l'obligation de quémander une place d'hébergement auprès d'un organisme aux visées éducatives : *« On fait le tour de sa situation pour voir où en sont les choses. On regarde son histoire de vie et on va creuser. Quelle interprétation a-t-il de ce qu'il a vécu, de ses échecs, de son milieu familial, des choix qu'il a faits ? C'est vrai que si c'est quelqu'un de jeune, on va approfondir et détailler davantage. Parce que, c'est vachement important et il est en plein dedans les conséquences de son histoire. Par contre, avec quelqu'un qui à cinquante-cinq ans, on va moins insister. Ça dépend aussi de qui nous l'envoie. Il y a des gens qui viennent de la psychiatrie et qui sont tellement mal ! Et là, on est obligé d'aller creuser, pour voir ! Le travail d'investigation est toujours en référence à deux choses : quel impact va avoir cette personne sur le collectif ? Et ça, c'est primordial avec en particulier la violence... Est-ce qu'on est en mesure*

[2] Arrêté de 1959

d'apporter une aide ou pas ? » (Louis, n° 12)

Dès les premiers contacts, les personnes doivent dévoiler leur trajectoire et faire preuve de transparence. Il s'agit de se prêter à des interprétations sur les événements de sa vie avec une certaine reconnaissance de sa responsabilité, de consentir à des approches plus ou moins intrusives, d'éviter l'affrontement d'entrée. Pour les personnes rétives à la position de dépendance, la stratégie consiste alors à naviguer au plus près entre compromis et compromissions.

La décision d'accorder ou de refuser le droit à l'aide sociale à l'hébergement se prend généralement collectivement lors de la réunion d'équipe, chaque semaine. L'intervenant social qui a reçu l'individu en entretien effectue la présentation : *« Sauf si c'est quelqu'un de connu et qui a posé des problèmes, ce qui va surtout peser sur la décision, c'est la manière dont le collègue a ressenti les choses. Cela vient en général durant la présentation formelle de la situation matérielle de la personne avec des petites digressions. Quand il y a eu une accroche durant l'entretien, le collègue va défendre le principe de l'admission. Il va proposer de prendre le suivi pour aller jusqu'au bout de la logique. En général, les autres vont suivre... Parce que l'on se fait confiance et c'est vraiment important ! Par contre, quand il n'y a pas eu d'accroche forte, il y a souvent débats »* (Louis, n° 12).

La fonction du cérémonial en réunion d'équipe dépasse la gestion des admissions. Durant les échanges, elle permet de reproduire le clivage entre le dedans et le dehors, de réaffirmer l'idéologie de l'institution et d'entretenir ainsi la cohésion entre des salariés : *« Nous sommes tous très attachés aux principes de décider en réunion d'équipe des admissions »* (Louis, n° 12).

Au-delà de l'émergence du phénomène d'empathie durant l'entretien, la logique de l'admission répond principalement à quelques conditions :

- Se montrer un minimum consentant pour être suivi par un professionnel. Ce qui sous-entend d'accepter de le rencontrer régulièrement en entretien, de collaborer avec lui et d'écouter ses conseils.
- Accepter les règles institutionnelles, ce qui n'empêche pas de les transgresser de temps en temps. Un bon usage de la transgression peut contribuer à la légitimation des règles.
- Accepter de dessiner les contours d'un projet d'insertion, ce qui induit ensuite l'engagement de principe pour faire des démarches et montrer ainsi sa bonne foi.

On ne parlera jamais de refus, mais plus joliment de réorientation : les intervenants sociaux usent et abusent des euphémismes. À l'individu dont la candidature n'a pas été agréée et qui téléphone pour connaître la décision, on va lui indiquer tel ou tel autre établissement. S'il s'avère que l'ensemble du système de l'hébergement social a déjà été sollicité, le professionnel va alors distribuer quelques vagues conseils. Il s'agit d'amortir la dureté de l'hébergement social.

La catégorisation des individus à partir du catalogue de défaillances personnelles

Dans les échanges entre professionnels en CHRS, le discours sur les individus postulants ou hébergés dans l'hébergement social fait facilement référence à des profils types : *« Parmi les gens qui viennent ici, il y a des profils différents. Il y a d'abord les étrangers qui sont demandeurs d'asile. Ce sont des éléments qui stabilisent la vie collective parce qu'ils ont une vision du monde et des personnalités plus construites. Certains d'entre eux sont là (dans ce CHRS internat) depuis deux ans et demi.*

Après, on a un autre public qui est plus nombreux depuis deux ou trois ans, ce sont les jeunes plus ou moins déstructurés et qui ont du mal à se repérer par rapport aux règles. On repère souvent

des troubles de l'estime de soi qui bloquent complètement leur insertion.

Après, on a des individus avec des problèmes d'alcool et qui ont en général entre trente-cinq et cinquante-cinq ans.

On a aussi des profils toxicomanes qui ont en général un peu plus de vingt-cinq ans. Souvent, ils commencent à comprendre qu'il y a quelque chose qui ne va pas dans leur vie.

Les plus jeunes toxicos se comportent n'importe comment et ils ne restent pas bien longtemps.

Après, on accueille aussi beaucoup de gens de l'hôpital psychiatrique avec souvent des problèmes de dépression assez graves qui envahissent tout. Ce n'est pas qu'ils posent problème, mais leur mise en action est difficile.

Et puis, il y a quelques sortants de prison qui peuvent jouer les caïds » (Louis, n° 12).

Alors que les formes d'exclusion pourraient poser des questions sur la privation des droits fondamentaux, les systèmes de catégorisation sont construits sur la base d'un éventail de défaillances personnelles. De nature particulièrement subjective, ils sont traversés en priorité par la question de la maîtrise de l'espace de l'hébergement et l'exercice de la tutelle sur les individus hébergés, pour répondre aux enjeux institutionnels.

Leur reproduction s'inspire de courants de pensée et de champs attenants, en particulier de la psychanalyse et de la psychiatrie, avec la nosologie des maladies mentales: publics psychiatriques, éthyliques, handicapés mentaux, dépressifs, psychotiques, etc.

On trouve également des catégories qui font référence aux statuts par rapport aux droits à l'assurance sociale : rmistes, femmes en allocation parent isolé, usagers de l'allocation adulte handicapée, allocataires de l'assurance chômage, etc.

On trouve enfin celles qui relèvent de stéréotypes sur les modes de vie à la marge : sortants de prison, SDF, toxicos, squatters, femmes battues, jeunes en rupture, etc.

Les institutions de formation des professions sociales jouent un rôle important. Leurs programmes de formation piochent dans différentes disciplines des sciences sociales avec une certaine proportion à l'instrumentalisation, pour la constitution d'un corpus professionnel. À partir de l'expérience de formation, les professionnels sont d'autant plus enclins à alimenter ensuite les systèmes de catégorisation au sein de leurs activités professionnelles.

Ces systèmes ont une place importante dans l'économie de ces établissements et des professions :

- Le système de catégorisations justifie le tri des postulants à l'hébergement social.
- Il assigne chaque résidant à une position particulière dans l'institution au regard des ressources et des risques qu'on projette sur lui. Il permet de mettre en œuvre d'emblée des réponses préétablies.
- Chaque catégorie le place dans un scénario probable. D'une certaine manière, son histoire dans l'institution est presque déjà tracée. En cas de rupture, les interprétations sont déjà prêtes.
- Le système contribue au sentiment de maîtrise et à la cohésion de l'institution.

La prégnance du cadre institutionnel

Le recours à un système de valeurs pour agir sur les comportements

Ce qui distingue le discours des salariés en CHRS par rapport à leurs collègues sur d'autres dispositifs d'insertion, c'est l'importance du cadre institutionnel. Cette notion recouvre un ensemble de règles qui viennent se superposer avec le cadre légal de droit commun.

Si le foyer d'urgence est plutôt un lieu de passage pour des dépannages qui parfois s'éternisent, l'internat « de réinsertion » a une fonction de travail plus en profondeur auprès des usagers.

Comme dans la majorité des collectivités, le règlement notifie le plus souvent ce qui est de l'ordre de l'interdit, de l'impossible : avoir un chien ou un animal, se montrer violent, consommer ou introduire de l'alcool. Les écarts restent plutôt abordés sous l'angle de la moralisation ou de manière répressive : *« Les gens qui ne sont pas capables de tenir dans une relative autonomie dans la vie collective du CHRS et qui ne sont pas capables de ne pas faire n'importe quoi dans les étages et dans leur chambre, eh bien du coup, ils ne restent pas, il y a un tri qui est important »* (Louis, n°12).

Dans un premier temps, la plupart des arrivants se fondent dans la masse, répondent apparemment aux attentes et bénéficient des services ouverts en matière de restauration, de blanchisserie et parfois aussi d'équipements de première nécessité. Ils essaient aussi de nouer quelques relations avec des compagnons de galère.

Il s'agit d'adaptations primaires face à des contrôles de l'espace et de l'existence plus ou moins directs et marqués, selon les institutions. Contrôle en matière d'occupation de la journée : le résident doit montrer qu'il n'est pas dans l'oisiveté. Contrôle des relations : le résident doit montrer qu'il n'est pas sous l'emprise d'individus nocifs. Contrôle de l'utilisation de l'argent : l'individu doit épargner et apporter une participation financière à l'institution, quand il le peut. Contrôle plus ou moins discret de la vie amoureuse, des relations familiales, du rangement et du mode de vie dans sa chambre ou dans son logement, etc.

Certes, de plus en plus, il ne s'agit pas de questionner directement. Le contrôle qui s'exerçait autrefois dans ces centres de manière quasi militaire est devenu plus subtil, en particulier dans les CHRS qui hébergent dans des appartements.

Par ailleurs, au bout de quelques semaines, un certain niveau de tolérance permet de prendre quelques libertés à condition de se montrer discret et personne n'est réellement dupe. En particulier, pour les usagers qui n'ont guère l'expérience de ces institutions des professions sociales, le décalage avec les normes peut être parfois toléré. Cependant, ils doivent quand même montrer une volonté de s'en rapprocher progressivement.

Nous sommes bien dans un système de mise sous dépendance que les intervenants sociaux justifient exclusivement par rapport à ce qui serait le bien des usagers : *« En CHRS, il y a une notion de dépendance à l'institution qui est nécessaire, l'hébergé en structure d'hébergement n'est pas chez lui. C'est nécessaire pour travailler sur l'autonomie par rapport à des gens très cassés avec des histoires de vie très chaotiques. Il faut un temps pour se reconstruire, pour se recentrer sur soi-même, pour arriver à un peu d'estime de soi. Il faut travailler sur toutes ces petites choses qui font que l'on avance dans la vie... »* (Sébastien, n° 17).

Si l'intervenant social doit être capable d'empathie, cette capacité de se pencher sur les individus porte en elle un ordre social. Le bénéfice de l'aide sociale à l'hébergement sous-entend l'acceptation d'une collaboration avec l'intervention sociale dans laquelle l'usager rend compte de lui-même. Mais il ne s'agit pas simplement d'un contrôle sur l'emploi du temps, sur les démarches effectuées, sur le mode de vie, sur les relations, sur la gestion financière. L'influence que projette l'institution est avant tout une entreprise en vue de promouvoir un modèle culturel *: « Il s'agit d'imposer comme universel un système unique de représentations et de conduites, celle de la classe dominante en disqualifiant le mode de vie de la classe dominée. C'est-à-dire aussi bien une morale et les pratiques familiales ou domestiques »* (Verdès-Leroux, 1978, p. 18).

Cette discipline des comportements est toujours susceptible d'être remise en question par les

usagers. Ainsi, il est nécessaire de la justifier continuellement. C'est le rôle du système de valeurs de l'institution qui doit donner une dimension éthique, morale, à la vie quotidienne et sur lequel les intervenants sociaux doivent s'appuyer pour dire et redire les normes de comportements.

Le cadre, avec ses normes et ses valeurs, doit être intériorisé par les salariés eux-mêmes pour cimenter la collaboration de l'équipe qui doit faire cohésion face à l'adversité. Dans ce processus, le langage[3] de l'institution doit reproduire l'architecture idéologique au sein de l'équipe et l'imposer aux usagers.

L'impossible reconnaissance du droit à l'intimité des usagers

Peut-on inscrire l'institutionnalisation de l'hébergement social et plus particulièrement les CHRS dans le mouvement de l'action publique, pour la propriété sociale ? Alain Thalineau fait référence à la 3ème République et à Albert Fouillé qui envisageait la propriété sociale comme l'octroi par des institutions sociales de protections aux exclus de la propriété privée (Thalineau, 2002, p. 44).

Il semble que la propriété sociale relève d'un compromis pour assurer un certain nombre de sécurités aux travailleurs sans remettre fondamentalement en cause les rapports de classes. En favorisant la production d'un système de protection publique, il s'agissait pour l'Etat de surplomber l'antagonisme absolu entre la défense de la propriété bourgeoise et les programmes socialistes visant son appropriation (Castel, 1995).

Si les CHRS relèvent effectivement de l'action publique, ils agissent plutôt dans le cadre du traitement de la marginalité que dans la production de biens collectifs et d'assurances à concéder aux travailleurs. Nous sommes alors en face de formes institutionnelles plus proches de l'hôpital général et qui véhiculent un lourd passif sur la question de l'intimité.

Les personnes logées en centre d'hébergement subissent une atteinte au droit à l'intimité, à des degrés différents selon la fonction et le type d'hébergement. Le risque de privation de l'intimité semble croître ainsi :

- l'hébergement en appartements éclatés,
- l'hébergement en appartements regroupés dans un même immeuble,
- l'internat avec des chambres individuelles,
- l'internat avec des dortoirs ou des boxs,

En internat, le personnel étant présent jour et nuit, l'encadrement ne se desserre jamais totalement. Il représente finalement un monde social quelque peu replié sur lui-même et fonctionnant avec ses règles. A contrario, en logements éclatés, les intervenants sociaux terminent leur journée en fin d'après-midi et les individus en aide sociale reçoivent rarement de visites après 18 heures.

L'hébergement d'urgence offre souvent des conditions plus dures que l'hébergement de réinsertion.

Comme le souligne Jean-François Laé, d'un point de vue général, la notion d'intimité n'est pas facile à appréhender. Elle est très expansive et s'étend à l'ensemble des relations privées au sens large, de la vie domestique à la vie familiale, de l'histoire d'une communauté à celle d'un quartier jusqu'à la relation que chacun peut entretenir avec lui-même, avec son espace, les objets et les personnes qui forment son environnement socio-affectif.

Pour l'analyse du besoin d'intimité de l'homme, Norbert Elias a permis de forger une clé de

[3] Certains mots reviennent tout le temps comme projet, démarches, règlement, rendez-vous, etc.

compréhension essentielle en identifiant une interaction entre individuation et intimité. Il montre que le développement de la notion d'individualisme, en particulier depuis l'époque moderne, a contribué au renforcement de l'idée d'intimité et de subjectivité individuelle. Cela concerne particulièrement le besoin d'un espace privé, lieu où l'on peut se soustraire au contrôle de la société. Bachelard avance que : *«La dialectique de l'intimité est précisée par les impressions de l'être caché qui voit le monde par le cadre de sa fenêtre »* (Bachelard, 1957, p. 25).

La production de l'identité individuelle nécessite de pouvoir identifier ce qui relève de notre intimité, le dedans qui est moi, du dehors qui est le non moi. Le registre de la propriété privée concerne non seulement la propriété de biens matériels mais également le domaine de l'esprit et d'abord notre corps. Simmel montre que toute incursion peut être ressentie comme une violation parce que l'intégrité de la personne exige qu'elle puisse exercer sa volonté et contrôler le regard des autres sur ses biens, sur son espace, sur sa personne (Simmel, 1908). Le logement est convoqué pour se protéger contre les perturbations et l'insécurité induite par la violence des changements sociaux. Il relève de l'espace privé permettant de se soustraire partiellement des vicissitudes de la vie (Bonetti, 1994).

En l'absence de logement, les formes d'hébergement social fonctionnent comme des mauvais substituts du logement privé. En particulier en internat, l'action socio-éducative correspond à de multiples intrusions dans la vie intime. Il ne s'agit pas simplement d'une intervention dans la gestion de l'espace qui ne peut plus être intime, il s'agit aussi du regard jusqu'à la prétention à sonder l'état mental des individus.

Comme l'indique Alain Thalineau, ce n'est pas tant le fait d'être regardé qui est devenu problématique que l'impossibilité de s'y soustraire (Thalineau, 2002). Les CHRS qui gèrent un parc d'appartements éclatés reproduisent parfois des formes de contraintes pour limiter la production d'intimité : *« Ca a été un choix de l'équipe au démarrage du CHRS. Nous avons voulu éviter que les gens s'installent dans nos meubles. Ils vivent à plusieurs dans un appartement, c'est pénible car il faut tout partager y compris parfois la chambre. Ca les stimule, ça les oblige à se bouger pour essayer d'obtenir un espace à eux ! On le voit quand il y a un couple et des enfants dans un appartement, on bloque un logement pour une seule famille et ça dure beaucoup plus longtemps... »* (Sébastien, n°17).

Les atteintes au droit à l'intimité et à la vie privée sont consubstantielles des pratiques de réinsertion. Implicitement, l'hébergement social est considéré par la plupart des professionnels et leurs institutions comme un moyen de pression. Il s'agit de donner un minimum d'assise à leur travail sur le comportement des usagers, qui représente généralement l'identité valorisée.

Il arrive aussi que l'intrusion dans la sphère intime des usagers devienne problématique pour les intervenants sociaux eux-mêmes. En particulier, la proximité par rapport au corps défaillant peut poser problème. La frontière traçant la limite de l'intervention sociale dans l'intimité des personnes semble franchie : *« Nous avons quand même des cas avec lesquels c'est difficile de gérer le quotidien... Par exemple, on a un monsieur qui a de gros problèmes d'alcool, qui a de gros problèmes de santé. En ce moment il se lâche, il se retient plus, il fait caca dans son lit, il fait pipi dans son lit... C'est chaud quoi ! Et puis c'est des gars qui ont un rapport à l'hygiène, à leur corps qui est vraiment décalé... C'est-à-dire qu'il faut les reprendre tous les matins quasiment en leur disant « est-ce que tu t'es bien lavé ? » Parce que ça pu un peu, enfin faut être vigilant ...Ce n'est pas évident à faire, non ! »* (Johan, n°10).

Pour les salariés, il y a comme une confrontation avec l'intimité qui peut être assez perturbante. Les professionnels peuvent se retrouver face au spectacle violent de la misère. La situation les

oblige à aller au-delà de l'exercice professionnel normal, tel qu'ils se le représentent.

C'est aussi pourquoi il y a chez les salariés une certaine prudence par rapport à des personnes qui pourraient avoir perdu la maîtrise d'elles-mêmes. Il convient d'héberger des individus en capacité d'être réactifs aux visées de l'insertion.

L'effet de dépersonnalisation de l'internat CHRS

En particulier en internat, la privation de l'intimité s'adresse à des individus avec des expériences souvent jalonnées par des ruptures. Une étude de la DRESS montre que pour les résidents en CHRS au 1er janvier 1998, ils étaient seulement 22 % des adultes à disposer d'un logement avant leur admission.

D'une certaine manière, en CHRS, la précarité de leur statut d'hébergé peut être considéré comme le continuum de leur histoire plus ou moins durablement privée d'ancrage dans un travail, dans une famille et dans un logement personnel. Pour eux-mêmes comme pour l'institution, l'absence de véritable vie privée apparaît alors comme une fatalité, l'ascendance des intervenants sociaux comme une nécessité et l'internat, le cadre nécessaire au regard de cette impossibilité d'accéder à une place et d'affirmer son existence.

Les intervenants laissent éventuellement transparaître une certaine lassitude par rapport aux contraintes du travail en internat au jour le jour. Ils font allusion à ces horaires de soirée qui parasitent la vie personnelle. Au-delà de l'attention qui serait nécessaire par rapport aux résidents, il faut s'occuper des repas, de la gestion du bâtiment et de l'infrastructure. Ils sont ainsi confrontés à des problèmes qui ne semblent pas relever du registre des professions sociales dans d'autres dispositifs sociaux.

Pour autant, les propos soulignent avant tout l'attachement à cet internat qui représente de toute façon le cadre professionnel intériorisé et quasiment leur propre lieu de vie. Loin de la question de l'arrimage dans la cité ou dans la vie professionnelle, salariés et usagers partagent finalement la même vie collective avec ses routines et cette proximité qui s'impose.

Les premiers rationalisent finalement du côté positif, l'économie même de ce type d'institution. En général, ils projettent d'emblée des effets positifs sur la bonne ambiance et les liens affectifs qui peuvent se tisser : *« Par rapport à d'autres structures plus éclatées, ce qui est intéressant ici, c'est le partage du quotidien. C'est un peu un cocon mais qui convient plus ou moins. Certaines personnes ne supportent pas... C'est quelque chose de familial avec des repères. C'est rassurant avec des référents qui représentent le côté paternel ou maternel. On retrouve un peu le côté familial... »* (Damien, n° 7).

L'internat transpose assez facilement les vertus d'une intervention éducative qui cible normalement les enfants et les adolescents en oubliant qu'il s'agit ici d'adultes qui ont parfois un âge avancé. En conséquence, la période d'hébergement et les tentatives de conditionnements correspondent plutôt à une parenthèse dans des modes de vie à la marge. On ne transforme pas si facilement l'identité d'individus qui sont généralement assignés depuis longtemps dans le sous-prolétariat. Le temps de l'hébergement et cette pseudo vie familiale et communautaire sont finalement artificiels.

Face au cadre institutionnel, les réactions des individus à la marge sont considérées comme assez tranchées. Certains nourrissent de la révolte par rapport à cet hébergement social qui vient en rajouter sur les dépendances qu'ils ont déjà subies.

En conséquence, les internats recueillent plutôt des individus qui vont se fondre dans la routine

au bout de quelques semaines. Les discontinuités de leurs expériences les ont amenés à se rabattre sur une institution qui reproduit les stigmates de leur marginalité et génère une certaine régression de leur vie sociale et personnelle dans laquelle ils vont en quelque sorte se perdre...

La dépersonnalisation est un phénomène très répandu dans ces internats et conduit vers un détachement émotionnel des sentiments, des pensées et des actes personnels. L'individu a du mal à se représenter lui-même en tant que sujet.

Au niveau des priorités, il y a alors une inversion entre le sortir de la précarité dans une démarche autonome et l'adaptation à l'institution. Les contingences de la vie collective fixent alors les individus dans une fusion alimentée par ses besoins : *« Notre grosse difficulté, c'est que de par le fonctionnement du CHRS, on a une problématique journalière, au niveau des tâches ménagères : la cuisine, le ménage et le reste. Toute cette organisation induit un management des résidents qui sont ici et qui doivent participer... Il y a souvent un problème de mobilisation des résidents pour réaliser ces tâches et cela nous bouffe. Et à côté de cela, il y a un problème pour faire en sorte que leurs projets professionnels ou sociaux se mettent en route et se réalisent sans que la vie interne fasse obstacle... »* (Baptiste, n° 4).

Les individus qui restent sont plutôt ceux qui se mettent sans trop de résistance au service de l'institution. Les phénomènes institutionnels fixent facilement intervenants sociaux et résidents dans une même routine.

L'articulation problématique de l'hébergement social avec le droit au logement

L'intervenant entre le « chez nous » et le « chez eux »

Comme nous l'avons indiqué, les CHRS éclatés hébergent le plus souvent des familles et des femmes avec enfants dans des appartements que rien ne distingue apparemment de l'extérieur, si ce n'est le turnover plus important des occupants et les visites régulières des salariés sociaux.

Officiellement, l'appartement reste géré par le service et les occupants sont titulaires d'un simple contrat d'hébergement qui n'offre *a priori* aucune possibilité de se maintenir. Au regard des conditions d'hébergement en internat, l'intervention au domicile des ménages change quelque peu la donne et rend les relations moins asymétriques : « *Dans un bureau, avec une convocation, tu peux arranger le cadre, tu peux même disposer les personnes, le mobilier, les chaises, selon tes objectifs. Dans leur logement, ce sont les familles qui posent le cadre. Du coup, on maîtrise moins les choses, cela d'autant plus que le jeu d'alliance peut être fort entre les membres d'une famille. Il y a moins de levier pour nous. Du coup, si à un moment donné ils veulent prendre de la distance avec nous, ils peuvent le faire plus rapidement »* (Brice, n° 6).

Dans cette question du droit au logement en rapport avec les aléas institutionnels, les salariés sont pris par des contradictions : *« Il y a une sacrée ambiguïté quand même, parce qu'on est chez eux, tout en étant chez nous. On est chez nous, puisque ce sont des appartements du service qui sont mis à leur disposition dans le cadre de l'aide sociale à l'hébergement. Bien souvent, ils sont dans nos meubles... Nous sommes responsables de ce qui s'y passe et il y a des aspects où tu es bien obligé de leur rappeler qu'ils sont chez nous. Par d'autres aspects, ce sont eux qui vivent dans le logement qui est un logement comme un autre. Tu les as mis en situation d'être locataires avec l'objectif de devenir locataires. En conséquence, il faut que tu respectes ça, que tu te comportes comme si tu étais chez eux. Là, il y a une ambiguïté dans la fonction ! »* (Léon, n° 13).

L'articulation entre le « chez nous » et le « chez eux » ne repose pas sur des éléments objectifs et formels. Cela est d'autant plus vrai que la situation juridique du point de vue du statut des ménages dans le logement n'est pas non plus très claire. Le plus souvent, les ménages sont hébergés dans le cadre de l'aide sociale à l'hébergement. En même temps, l'établissement fait valoir les droits des personnes hébergées à l'aide personnalisée au logement. Elles sont versées par la CAF et viennent en atténuation du coût des loyers des logements sociaux à la charge des CHRS. Juridiquement, cette ouverture du droit à l'APL équivaut à reconnaître un statut de sous-locataires aux personnes hébergées et donc théoriquement, ils pourraient être considérés comme titulaires de baux.

Ces ambiguïtés existent depuis quasiment les origines de ce type de service qui fonctionne ainsi déjà depuis plus de vingt ans. Les usagers, peu au fait de leurs droits, acceptent en général de se ranger à degré variable sous la tutelle du service qui peut ainsi, bon gré mal gré, garder la maîtrise de l'usage du parc de logements qu'il gère. Le passage du « chez nous » au « chez eux » est modulable selon des critères qui ne sont jamais vraiment explicites. Peuvent recouvrir un espace de liberté individuelle plus important les usagers en phase avec l'idéologie de l'institution et qui satisfont apparemment aux normes et aux règles.

Parfois, il suffit que les individus fassent semblant d'obtempérer et ils peuvent ainsi dissimuler une partie de leur mode de vie à l'extérieur. Cela correspond à ce que Goffman appelle les adaptations secondaires permettant de tourner les prétentions de l'organisation relatives à ce qu'ils devraient faire, recevoir et même à ce qu'ils devraient être. Elles permettent de s'écarter du rôle et du personnage que l'institution lui assigne tout naturellement.

Dans la mesure où le comportement transgressif apparaît limité du point de vue de l'institution, bon nombre d'intervenants se montrent fatalistes. Ils acceptent d'autant mieux « de fermer un peu les yeux » que l'usager en question se montre d'un abord agréable et sans histoire. Au niveau des apparences, la distribution des positions et l'équilibre de l'institution semblent encore sauvegardés : « *Actuellement, il y a une résidente que nous hébergeons dans un appartement du service. Elle ne vient pas au rendez-vous avec moi… Tant que j'ai suffisamment d'éléments pour vérifier qu'il n'y a pas de grosses « caillasses », j'accepte que ça se passe comme ça…Je sais par l'assistante sociale et par la directrice de la crèche que les enfants vont à peu près bien. Je sais qu'elle paie sa participation au loyer parce qu'on reçoit le chèque… Je sais par le régisseur qu'il n'y a pas de gros problème de voisinage…C'est vrai qu'il ne faudrait pas que ça dure parce que ça bouffe un logement du service, alors que notre rôle là-dedans est quand même ténu. Mais je pense qu'on peut aller jusque-là !* » (Léon, n° 13).

En fait, personne n'est réellement dupe, mais un accord tacite permet de gagner du temps.

Des salariés plus ou moins enclins à mettre en œuvre le droit au logement

Si le droit au logement est présent dans un certain nombre d'établissements et chez certains salariés, il est bien loin d'être une priorité dans l'ensemble de l'hébergement social et des CHRS.

Le discours joue en fait sur deux tableaux. D'un côté, l'hébergement social aurait vocation à être un sas pour l'accès au logement de droit commun. On trouve en effet des institutions où le militantisme en faveur de la lutte pour l'accès au logement des personnes en situation de précarité a été investi depuis les origines. Les propos de la FNARS sur la question du logement s'apparentent à ceux du réseau d'insertion par l'activité économique par rapport à l'emploi.

D'un autre côté, le discours dominant considère le droit au logement comme une question secondaire.

Face aux secousses médiatiques concernant les personnes à la rue, les associations de la FNARS et les professionnels maintiennent une certaine réticence par rapport à la revendication du droit au logement opposable pour tous. Parmi ces gens à la rue, il y aurait différentes catégories : des travailleurs pauvres aux décrochés économiques récemment, aux décrochés chroniques enfoncés dans la marginalité depuis les années. Ces représentations reproduisent le clivage qu'on retrouve dès l'époque moderne entre les reclassables et les non reclassables, les pauvres et les handicapés sociaux : *« Il s'agit de problématiques d'errance et de décrochage vis-à-vis de la société, vis-à-vis d'eux-mêmes, vis-à-vis de leur famille, vis-à-vis des repères pour tout être humain. L'expérience montre que même en leur trouvant un logement et en répondant aux sollicitations pour mettre tout le monde au chaud dans des logements ordinaires, ces personnes ne raccrochent pas »* (Viviane, n° 20).

L'expression « ne raccroche pas » est significative d'un idéal du lien social et de la norme ou chaque existence aurait vocation à l'affiliation dans un corps social rassemblé.

Les CHRS sont eux-mêmes tributaires de la satisfaction des bailleurs sociaux par rapport aux relogements déjà effectués. Un rapport de forces existe et des tensions peuvent remettre en cause le flux entre l'hébergement social et le parc HLM.

Les CHRS qui accueillent des familles écartent celles avec un passif social visiblement important. Il s'agit de ne pas se retrouver à devoir résoudre l'accès au logement ordinaire pour celles considérées indésirables par l'ensemble des organismes HLM.

L'intervention sociale en CHRS vient relayer la sanction du corps social. L'intensité des exigences varie aussi en fonction de l'équilibre entre le passif et l'actif social de la personne ou du ménage. Plus la personne est débitrice de la collectivité, plus s'exerce la contrainte : *« Je lui ai dit à la dame : « nous, on ne travaille pas avec le locatif privé, on travaille uniquement avec les HLM. Compte tenu de votre dette avec l'office, on ne peut pas vous reloger, dans le parc HLM compte tenu de votre dette chez eux ... on peut juste vous proposer un temps d'hébergement. Par contre, vous pouvez préparer l'avenir et un retour dans le parc public en commençant à régler vos dettes... »* (Jeanne, n° 8).

Le ménage doit remédier à son passif pour retrouver un statut résidentiel de droit commun.

Les passages en internats qui ciblent une majorité d'hommes sans enfant ont des effets très limités sur la mise en œuvre du droit au logement.

En général, la conscience d'un droit au logement apparaît plus faible dans les CHRS qui hébergent encore essentiellement en internat. Le temps de l'hébergement n'est guère compatible avec celui des procédures pour obtenir un logement social. La durée de séjour moyenne dans les internats de réinsertion est d'environ cinq mois. Dans une autre perspective, l'équipe qui gère l'hébergement va attendre de connaître et d'établir une relation avec l'individu avant de décider de s'engager ou non, sur une démarche de relogement.

Le quotidien alimente toute une dramaturge avec des conflits, des départs plus ou moins paisibles, des arrivées et parfois des retours, des transgressions qu'il faut réguler, des tensions récurrentes qui altèrent l'objectivité des intervenants comme des résidents. Ces institutions ont bien du mal à anticiper pour réellement organiser le relogement à l'extérieur : *« C'est très difficile de faire avancer des relogements car le quotidien nous mange ! Les relations avec les résidents, autour de la gestion de l'institution, pour leur faire accomplir les tâches quotidiennes et respecter le règlement bouffent tout ! À un moment donné, le quotidien va faire que cette personne est invivable, alors on va l'exclure ou on va faire en sorte que son projet n'aboutisse pas... cela va presque se faire dans l'inconscient ! »* (Baptiste, n° 4).

Le niveau maximal de tolérance ayant été franchi, l'institution refuse alors son appui pour

fournir les garanties exigées par le bailleur. Découragés et fatalistes, les intervenants sociaux eux-mêmes mettent au second plan la question du droit au logement.

En conséquence, les hommes seuls qui accèdent à un logement personnel au sortir de l'hébergement y arrivent assez souvent par leurs propres moyens et dans le parc privé.

Des idéologies divergentes dans les usages de l'insertion

Dans les années soixante et soixante-dix, l'institutionnalisation des CHRS a donné lieu à des confrontations au sein de ces activités. Des tensions sont liées à des conceptions divergentes entre des idéologies caritatives, avec des bénévoles à l'origine de ces activités et l'arrivée de salariés qui entendent faire reconnaître la valeur de leur professionnalité. Divergences entre les pratiques d'accueil d'urgence à visée humaniste et les prétentions soi-disant savantes pour la rééducation des handicapés sociaux. Divergences entre les dispositions de l'aide sociale légale et les prétentions de modernisation du traitement de la pauvreté par l'action sociale. Divergences entre des modes d'hébergement pour remettre au plus vite des individus au travail et l'ambition de plus en plus soutenue pour les soumettre à des visées psychosociales.

Environ 30 ans après, le tableau ne semble pas radicalement différent. On assiste à un retour relatif du caritatif et de l'accueil d'urgence qui interrogent la capacité des salariés et des dispositifs professionnels à gérer les problèmes de précarité en matière de logement et d'hébergement.

L'installation de tentes, pour et par les sans-abri, à partir de 2006, relance le débat sur la question sociale en matière de logement et d'hébergement social. Est-ce qu'il faut répondre par des mesures d'hébergement d'urgence qui relève de l'aide sociale ? Comment mettre en œuvre un véritable droit au logement opposable qui pose aussi la question de l'offre de logements adaptés ?

Au sein de l'hébergement social, on retrouve toujours des strates. Les CHRS relèvent encore aujourd'hui du registre de l'aide sociale à l'hébergement avec son lourd passé, ses pratiques asilaires et sa fonction hôtelière. Les salariés considèrent cette dernière comme une certaine disqualification de leur identité professionnelle.

Les représentations des intervenants sociaux sur leurs activités traduisent une échelle de valeurs. Elle a été constituée historiquement à partir d'appréciations symboliques et objectives qui jouent dans le sens de la valorisation ou de la dévalorisation, dans une dialectique que l'on peut résumer ainsi :

- le registre de l'entretien d'aide est valorisé au détriment "du coup de main matériel", comme par exemple la fonction hôtelière,
- le suivi des individus en appartements éclatés l'est également au détriment de l'encadrement en internat,
- l'hébergement de longue durée avec des visées éducatives l'est enfin au détriment de l'accueil d'urgence considérée comme une résurgence de l'action caritative.

En principe, la position la plus valorisée correspondrait à une activité tournée vers la relation d'aide qui s'apparenterait au modèle thérapeutique, avec des individus et familles reçus pour des entretiens volontaires.

À l'autre extrémité, on trouve l'intervenant social qui réceptionne, installe, encadre dans un internat, sur une activité d'accueil d'urgence, des individus considérés comme étant non reclassables dans la société.

Cette construction historique valorise les formes d'exercices professionnels qui ménagent une certaine distance avec la pauvreté, avec le corps des individus et qui ciblent des catégories d'usagers

réceptifs au travail d'introspection et aptes à retrouver une intégration.

À des degrés variables selon les établissements et les contextes, les CHRS prennent une certaine distance avec la fonction d'hébergement social et avec les publics les plus marginalisés. Même si elle n'est pas nouvelle, la revendication à la spécialisation en matière de relation d'aide est de plus en plus affirmée : *« je défends une conception de l'action sur deux registres. Un registre concret où l'on met des familles en situation de vivre dans un logement et où on les aide à le gérer. Mais ce registre ne prend de sens que s'il est mis en lien avec un autre registre qui est celui de travailler sur qui vous êtes, d'où vous venez, quel est votre projet de vie. Il s'agit donc de faire un travail en profondeur sur ce que sont les personnes. Pour ma part, j'ai expérimenté mille fois que si l'on intervient sur la question du logement sans cette approche en profondeur, ça ne tiendra pas ! »* (Viviane, n° 20).

Alors que l'hébergement entendait simplement répondre à une situation de précarité en échange de la contrepartie d'un effort d'adaptation aux normes sociales, le travail en profondeur entend prendre une certaine distance avec l'aide sociale.

Le prisme en question a comme autre conséquence d'affirmer le ciblage de certains publics au détriment de ceux qui résistent ou qui sont trop marginalisés. A priori, les individus et familles doivent être capables de parler d'eux-mêmes et d'assumer une certaine introspection. L'exercice peut laisser interrogatif : à des demandes de logement et d'emploi, l'intervention répond par l'hébergement social articulé avec une espèce de psychanalyse du pauvre.

Les propos des salariés signalent pour eux-mêmes une certaine posture et conception de l'identité professionnelle : *« Si on accepte d'approfondir l'intervention, ça engage la nécessité de dire ce qu'on fait, de parler de sa pratique et surtout de parler de soi dans sa pratique et des difficultés que l'on a eues »* (Viviane, n° 20).

Dans cette perspective idéalisée, l'exercice de la profession permettrait de s'accomplir en tant qu'individu tout en faisant avancer les gens dans leur autonomie. Cette conception, à mi-chemin entre la réparation et le développement personnel permettant de dégager un chemin vers l'insertion, rejoint l'idéologie dominante des institutions de formation aux professions sociales.

Avec la revendication pour l'intervention en profondeur, apparaît le besoin de s'exonérer de la fonction immobilière : *« Le fait que la famille soit dans un logement du service, ça fait un peu dévier notre pratique, il y a quelque chose de l'ordre de la propriété. Ça veut dire que l'on est, quelque part, un peu propriétaire aussi de la famille. Pour moi, l'idée c'est de définir des objectifs et un cadre sans avoir besoin des murs »* (Laure, n° 11).

Si l'intervention hors des murs n'est pas à proprement parler une nouveauté, on constate l'intensification de l'activité CHRS sans hébergement... Compte tenu de l'absence de définition véritablement claire sur leurs finalités, ces établissements s'exonèrent ainsi de la fonction immobilière.

Pour autant, le travail en profondeur rencontre aussi une certaine résistance dans le réseau. Une partie des intervenants sociaux tente de réagir à la psychologisation de l'hébergement social, il s'agit en particulier de certains salariés en fin de carrière : *« Nous avons perdu notre autonomie en tant que travailleurs sociaux capables de permettre aux gens d'obtenir leurs droits au logement et un travail. Aujourd'hui, nous sommes au service de l'Etat et des dispositifs d'insertion qui se moquent des individus en situation de précarité. On nous demande finalement de moraliser ces gens et de tenir des statistiques sur la pauvreté pour alimenter ces dispositifs »* (Léon, n° 13).

Depuis les années soixante-dix, les deux idéologies cohabitent avec des tensions récurrentes. À quelques variantes près, on assiste ça et là à la reproduction du débat virulent sur la notion de

handicap social durant les années soixante-dix. Une minorité des salariés entendait déjà cibler en priorité les mécanismes d'exclusion du fonctionnement social.

Aujourd'hui comme il y a trente ans, le rapport de forces est largement en faveur des tenants de « l'intervention en profondeur ».

Dans la minorité, certains avaient fait profession dans le travail à partir d'une analyse en termes de lutte des classes sociales, il y a plusieurs dizaines d'années. L'idéal était d'inscrire une démarche militante au cœur de leur activité en utilisant des marges de manœuvre pour promouvoir l'accès au droit des personnes et des familles et de lutter ainsi contre les inégalités.

Aujourd'hui, les tenants *du travail en profondeur* sont sans doute plus réalistes : *« Pour ma part, dans mon travail d'accompagnement auprès des familles, je ne suis pas en position militante. Par contre, ça ne m'empêche pas de m'engager en dehors de mon travail, par exemple sur le droit des étrangers »* (Viviane, n° 20).

Conclusion

Dans le champ des dispositifs d'insertion, les pratiques en CHRS semblent se distinguer au moins à partir de quelques éléments qui correspondent à l'histoire d'un réseau. Les fondements ont été constitués essentiellement dans les années 1960 et 1970 sur le versant du traitement de la marginalité, thématique alors assez isolée dans le champ de l'intervention sociale.

Ce qui est assez spécifique, c'est d'abord cette fonction immobilière pour accueillir les usagers dans les différentes formes d'hébergement. Les centres d'accueil d'urgence qui ont comme missions d'abriter, de restaurer et éventuellement d'orienter des individus de passage représentent, en général, le versant dévalorisé du réseau. Les activités en question ne permettent pas le déploiement d'une véritable action éducative et rappellent encore les origines caritatives, que le réseau des CHRS avait logiquement tenté de dépasser.

À l'autre bout de la chaîne, les CHRS qui hébergent en appartements pour des séjours plus longs des familles monoparentales, correspondent à des activités davantage valorisées. L'action éducative dispose du temps nécessaire pour se déployer et ce type de publics s'y prête en général plus aisément. Usagers et salariés ne sont plus soumis aux contraintes du collectif. Pour qualifier ce mode d'intervention, on peut reprendre la métaphore de Soljenitsyne[4] qui parle de premier cercle : celui où les conditions de vie sont les moins défavorables.

En théorie, la capacité à offrir une prestation immobilière pourrait servir d'appui à cette action éducative. Dans cette hypothèse, la capacité à alterner et à relier le domaine de l'action concrète, par exemple l'installation dans un logement et le registre plus symbolique du travail relationnel, apporterait un surcroît de légitimité.

En réalité, l'hébergement en tant que tel apparaît généralement comme une fonction peu valorisée par les salariés qui entendent imposer l'éducatif au cœur de leur profession. Par ailleurs, ils éprouvent généralement une certaine difficulté à relier les deux volets. Il s'agit probablement moins d'une question de compétences techniques sur l'un ou l'autre des deux volets, mais plutôt d'un problème de congruence de rôles du point de vue de l'identité professionnelle.

La seconde caractéristique des CHRS tient à cet attachement à la notion de cadre, c'est-à-dire à la production d'espaces dans lesquels les usagers seront plus ou moins contenus et rééduqués. Il

[4] En référence au roman de Soljenitsyne : « Le premier cercle ».

s'agit sans doute d'une entreprise très ancienne qui considère la marginalité comme un état qui viendrait quasi mécaniquement produire la déviance (Foucault, 1975).

En CHRS, on voit particulièrement bien comment la gestion de l'espace et des flux offre tout naturellement un cadre dans lequel peuvent s'exercer, à degré variable, en référence à des systèmes de catégorisation de la marginalité, des contraintes sur les usagers qui permettent d'agir sur leurs comportements. C'est finalement cette place affirmée de la contrainte qui pourrait caractériser la notion de réinsertion.

La gestion de l'hébergement social place les CHRS face à la question de l'intimité qui est une condition sine qua non pour que les usagers puissent renforcer ou sauvegarder leur autonomie dans le sens de l'autodétermination. Il s'avère cependant que les pratiques contraignantes de l'intervention sociale sont incompatibles avec la production de l'intimité ou, en tout cas, fortement conflictuelles.

Mais alors, y a-t-il une forme d'intervention sociale qui pourrait s'exonérer de l'usage de la contrainte directe ou indirecte ? Au travers de ces questions sur l'hébergement, le cadre, la contrainte et le respect de l'intimité, ce qui est en jeu pour les salariés en CHRS comme dans d'autres dispositifs, c'est avant tout l'accès à une identité professionnelle valorisée.

Le processus d'idéalisation de la profession alimente un corpus idéologique finalement assez simple. Il se résume à quelques principes intégrés au sein d'une posture : le recul par rapport aux situations, la concertation en équipe, l'attention et l'empathie envers les individus à la marge, le cadre pour conduire l'action.

L'articulation entre ces éléments apparaît schématiquement ainsi : les intervenants sociaux seraient confrontés à des individus qui seraient de plus en plus en grande difficulté, ce qui justifie l'importance du cadre pour aborder et contenir ces existences morcelées. Le travail auprès de ces situations sociales assez souvent désespérées comporterait le risque de perdre toute objectivité, d'où le travail en équipe pour garder un certain recul, pour trouver les bonnes décisions.

Cette posture puise dans les représentations de la mouvance de la psychanalyse. La rhétorique met en avant la lourdeur de la tâche qui donne à l'engagement toute sa valeur et sa grandeur. La profession serait en mesure de restaurer au moins partiellement ces individus à la marge pour les amener ensuite à rechercher leur place dans la société.

ANNEXE :
LES ACTEURS INTERVIEWES

Salariés en CHRS

N°4 Baptiste, 45 ans, moniteur éducateur (formation réalisée en cours d'emploi) salarié depuis 15 ans dans un CHRS internat pour hommes. Entré sans qualification dans ce type d'activité il y a 20 ans.

N°5 Benoît, 45 ans, éducateur spécialisé depuis 15 ans en CHRS éclaté pour familles.

N°6 Brice, 52 ans, éducateur spécialisé, depuis 20 ans en CHRS éclaté pour familles.

N°7 Damien, 36 ans, éducateur de jeunes enfants, salarié depuis 14 ans en CHRS internat pour femmes et enfants,

N°8 Jeanne, 55 ans, éducatrice spécialisée, salariée depuis 25 ans en CHRS éclaté pour familles.

N°10 Johan, 28 ans, moniteur éducateur, salarié depuis 2 ans dans un CHRS internat pour hommes.

N°11 Laure, 42 ans, conseillère en économie sociale familiale, salariée depuis 15 ans dans un CHRS éclaté pour famille. Elle a obtenu récemment une licence professionnelle d'accompagnement social dans le cadre d'un CIF.

N°12 Louis, 42 ans, moniteur éducateur, salarié depuis 7 ans en CHRS internat. Il a longtemps été chargé de la gestion du 115 pour l'accueil d'urgence au niveau du département de la Vienne.

N°13 Léon, 55 ans, DEFA (en cours d'emploi au sein de la FNARS), salarié depuis 25 ans dans un CHRS éclaté, ancien salarié de l'industrie.

n°17 Sébastien, 54 ans, éducateur spécialisé, salarié depuis 20 ans en CHRS éclaté.

N°20 Viviane, 45 ans, éducatrice spécialisée, salariée depuis 15 ans dans un CHRS éclaté, en fin de cycle pour devenir psychologue.

BIBLIOGRAPHIE

Alfanderi E, Maurel E, (sous la dir.), *Hébergement et réadaptation sociale, Syrey*, Paris, 1996.
Alphandery C, *Vivre et résister,* Descartes et Cie, Paris, 1999.
Archambault E, *Le secteur sans but lucratif : associations et fondations en France*, Economica, Paris, 1996.
Autès M, *Les paradoxes du travail social,* Dunod, Paris, 1999.
Bachelard G, *La poétique de l'espace*, PUF, Paris, 1957.
Becker H, *Outsiders, études de la sociologie de la déviance*, A-M Métailié, Paris, 1985.
Becker H.S, *Les mondes de l'art,* Flammarion, Paris, 1988.
Bellier S, *Le savoir être dans l'entreprise : utilité en gestion des ressources humaines,* Vuibert, Paris, 1998.
Berthaux R, *Pauvres et marginaux dans la société française,* L'Harmattan, Paris, 1996.
Bourdieu P, *La Distinction, critique du jugement,* Minuit, Paris, 1979.
Bourdieu P, *Le sens pratique,* Minuit, Paris, 1980.
Bourdieu P, Passeron JC, *La Reproduction : éléments pour une théorie du système d'enseignement*, Minuit, Paris, 1970.
Bourdieu P, *Raisons pratiques*, Le Seuil, Paris, 1996.
Caillé A, *Don, intérêt et désintéressement : Bourdieu, Mauss, Platon et quelques autres*, La Découverte, Paris, 1994.
Castel R, *La métamorphose de la question sociale, une chronique du salariat,* Fayard, Paris, 1995.

Castra D, *L'insertion professionnelle des publics précaires*, PUF, Paris, 2003.
Charlot B, Glasman D (sous la dir), *Les jeunes, l'insertion, l'emploi*, PUF, Paris, 1999.
Chopart J.-N. (dir.), *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel,* Paris, Dunod, 2000.
Claudel, Guyennot, *L'insertion: un problème social*, L'Harmattan, Paris, 1998.
Cubéro J, *Histoire du vagabondage du moyen âge à nos jours*, Imago, Paris, 1998.
Darmon M, *La socialisation*, Armand Colin, Paris, 2006.
De Ridder G (sous dir), *Les nouvelles frontières de l'intervention sociale,* L'Harmattan, Paris, 1997.
Donzelot J, *La police des familles*, Minuit, Paris, 1977.
Donzelot J, *L'invention du social*, Fayard, Paris, 1984.
Dubar C et Tripier P, *Sociologie des professions,* A Colin, Paris, 1998.
Dubar C, *La socialisation, construction des identités sociales et professionnelles,* Armand Colin, Paris, 1991.
Dubar C, *La crise de l'identité*, PUF, Paris, 2000.
Dubar C, Lucas Y, *Genèse et dynamiques des groupes professionnels*, Presses universitaires du Septentrion, Lille, 1994.
Dubet F, *Le déclin de l'institution*, Le seuil, Paris, 2002.
Dubois V, *La vie au guichet, relation administrative et traitement de la misère*, Economica, Paris, 1999.
Dujarier M-A, *L'idéal au travail*, PUF, Paris, 2006.
Ebersold S, *La naissance de l'inemployable*, PUR, Rennes, 2001.

Foucault M, *Histoire de la folie à l'âge classique*, Gallimard, Paris, 1972.
Foucault M, *Surveiller et punir : naissance de la prison,* Gallimard, Paris, 1975.
Goffman E, *Asiles, études sur la condition sociale de malades mentaux,* de Minuit, Paris, 1968.
Guillou J, Moreau De Bellaing L, *Misère et pauvreté*, L'Harmattan, Paris, 1999.
Guitton C, « Travail et ordre social, une étude historique et juridique des politiques d'insertion par le travail », *Travail et emploi*, n° 77, octobre-décembre 1998, p. 15-39.
Hardy G, *La FNARS, 36 ans d'histoire*, Paris, novembre 1994
Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, *L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger*, 10ème rapport, décembre 2004.
Ion J., *Le travail social au singulier*, Dunod, Paris, 2006.
Jamet J (sous dir.), *L'insertion en question,* L'Harmattan, Paris, 1995.
Lallemand D, *Guide des centres d'hébergement et de réinsertion sociale,* les Editions ASH, Paris, 2002.
Lipietz A, *Pour le tiers secteur. L'économie sociale et solidaire pourquoi et comment ?*, La découverte, Paris, 2001.
Loriol M, *Qu'est-ce que l'insertion ? Entre pratiques institutionnelles et représentations sociales*, L'Harmattan, Paris, 1999.
Maurel E, « De l'observation à la typologie des emplois sociaux », *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*, Dunod, Paris, 2000, p. 25-52.
Muel-Dreyfus F, *Le métier d'éducateur,* Minuit, Paris, 1983.
Naville P, *Essai sur la qualification du travail*, Marcel Rivière, Paris 1956.
Paradeise C, Lichtenberger Y, « Compétence, compétences », *Sociologie du Travail*, n°1, janvier-mars 2001, p. 33-48.
Piotet F(sous la dir), *La révolution des métiers,* PUF, Paris, 2002.
Procacci G, *Gouverner la misère,* Le Seuil, Paris, 1993.
Reynaud J-D., *Les Règles du jeu. L'action collective et la régulation sociale*, A. Colin, Paris, 1997.
Reynaud J-D, Eyraud F, Paradeise C, Saglio J, *Les systèmes de relations professionnelles. Examen critique d'une théorie*, les Editions du CNRS, Paris, 1990.
Rope F, Tanguy L (sous la dir), *Savoirs et Compétences, de l'usage de ces notions dans l'école et l'entreprise,* l'Harmattan, Paris, 1994.
Thalineau A, « L'hébergement social : espaces violés, secrets gardés », *Ethnologie française*, XXXII, 2002, p. 41-48.
Verdes-Leroux J, *Le travail social,* Minuit, Paris, 1978.
Woitrain E, « Hébergement social : environ 35 000 adultes et enfants sans logement sont hébergés en établissement » DRESS, *Etudes et résultats*, n° 10, mars 1999.
Woitrain E, « Les personnes hébergées par les CHRS : des hommes et des femmes en grande difficulté sociale », DRESS, *Etudes et résultats*, n° 29, août 1999.

DISCOURS ET PRATIQUES DES PROFESSIONNELS
DE L'INSERTION EN CENTRE D'HÉBERGEMENT ET DE RÉINSERTION SOCIALE

TABLE DES MATIERES

Introduction. la dureté du système de l'hébergement d'urgence 1
***L'admission des postulants à l'hébergement social*..... 4**
***La catégorisation des individus à partir du catalogue de défaillances personnelles* 5**

La prégnance du cadre institutionnel 6
***Le recours à un système de valeurs pour agir sur les comportements*..... 6**
***L'impossible reconnaissance du droit à l'intimité des usagers*..... 8**
***L'effet de dépersonnalisation de l'internat CHRS*..... 10**

L'articulation problématique de l'hébergement social avec le droit au logement..... 11
L'intervenant entre le « chez nous » et le « chez eux »* *11
***Des salariés plus ou moins enclins à mettre en œuvre le droit au logement*..... 12**
***Des idéologies divergentes dans les usages de l'insertion*..... 14**

Conclusion..... 16

Annexes 18

Bibliographie..... 19