

## Sommaire

Remerciements	7
Introduction	13
1. <i>Le dispositif de la régulation à Ivry-sur-Seine</i>	43
2. <i>L'expérience des corps et des lieux</i>	127
3. <i>Épreuves affectives et sentiments moraux</i>	175
4. <i>La moralité en actes : le code du maraudeur</i>	271
5. <i>Micropolitique du travail de rue</i>	347
6. <i>Autour de la maraude : les dispositifs de soin, d'hébergement et d'accompagnement</i>	397
Conclusion	497
Glossaire des sigles	571
Table	573



## Remerciements

Nos remerciements vont tout d'abord aux personnes qui ont soutenu ce projet. Cette enquête n'a été ni patronnée, ni financée par le Samusocial de Paris, mais elle n'aurait pu se faire sans la bienveillance de Xavier Emmanuelli, son président-fondateur, et de Thomas Marie, directeur des opérations. Grégoire Caffin-Le Dû, directeur de la régulation et Anne Laporte, alors directrice de l'Observatoire, ont également donné de précieux encouragements. Nous les remercions de nous avoir ouvert les portes de l'organisation et laissé une grande liberté pour observer les maraudes, le 115 et les autres structures d'accueil, de soin et d'hébergement. Nous remercions également Erwan Le Méner, devenu depuis directeur adjoint de l'Observatoire, qui a suivi la recherche de Thomas Gardez et contribué aux premiers moments de cette recherche. Ainsi que les membres de la régulation qui nous ont accordé des entretiens, en fin d'enquête, et nous ont aidé à affiner nos analyses. Bien entendu, nos pensées les plus chaleureuses vont aux travailleurs sociaux, infirmiers et chauffeurs avec qui nous avons passé des nuits et des jours à marauder et qui nous ont décrit et commenté en direct leurs activités.

Viennent ensuite les personnes qui ont accepté de partager leurs données et leurs réflexions avec nous. Dans le premier chapitre, Édouard Gardella, après avoir mené l'enquête sur le 115, la formation et la régulation, collabore avec Chloé Mondémé sur le travail des permanenciers et avec Daniel Cefai sur la genèse du problème public, Daniel Cefai poursuivant sur le logiciel Aloha et sur les objets de la maraude. L'analyse du code du maraudeur, dans le chapitre IV, provient de la coopération, en 2006, d'Édouard Gardella, Chloé Mondémé et Erwan Le Méner pour une enquête de l'Observatoire, intitulée « Les funambules du tact », augmentée et réélaborée par Daniel Cefai. Les chapitres II, III et V sont de la main de Daniel Cefai. Édouard Gardella a enfin écrit la partie 6.1 sur le cas Malvoit et la partie 6.3 sur l'accueil de jour Saint-Michel ; Daniel Cefai la partie 6.2 sur le centre d'hébergement Yves Garel ; Thomas Gardez la partie 6.4 sur les lits infirmiers dans le cadre de son Master à Paris-Dauphine ; Ana Marques la partie 6.5 sur le Réseau Souffrances et précarité dans le cadre de sa thèse de doctorat à l'EHESS. Daniel Cefai a écrit l'introduction et coécrit la conclusion avec Édouard Gardella. Toutes les parties de l'ouvrage ont fait l'objet de nombreuses discussions et relectures croisées entre les deux principaux auteurs.

Le manuscrit a circulé entre les mains de quelques membres du Samusocial, que nous remercions pour leurs commentaires en retour. Nous sommes aussi

redevables de nombreuses informations au préfet Alain Régnier et à toute son équipe, à Emmanuel Hirsch et à Michèle Dreyfus. Et le suivi des maraudes des organisations Antigél 75, Aux Captifs la Libération, Cœur des haltes, Chorba pour tous, Croix-Rouge, Emmaüs, Médecins du monde, Robins des rues et Restos du cœur nous a donné des points de comparaison. Nous avons enfin eu l'occasion de présenter des parties de cette enquête au colloque : « Actes éducatifs et de soins : entre éthique et gouvernance » », organisé par Catherine Félix et Julien Tardif à Nice en juin 2009 ; dans un séminaire à Saint-Étienne, organisé en novembre 2009 à l'initiative de Pascale Pichon, auquel participaient Bertrand Ravon et Claudia Girola et les membres du réseau « Demande sociale et politique : à propos des situations de sans-abrisme » ; aux lundis de l'Ined, en avril 2011, avec Maryse Marpsat comme discutante ; ainsi que dans des conférences à Rio de Janeiro et à São Paulo. Merci enfin à Jean-Claude Raynal pour son travail de cartographie, ainsi qu'à Stéphane Baciocchi et à Sylvie Malsan pour leur relecture.

Les erreurs de fait et de perspective sont, comme il se doit, de la seule responsabilité des auteurs.

**MARAUDE**, subst. fém.

**A.** — Vol de denrées alimentaires, en particulier de fruits, légumes, volailles, dans les champs ou dans une ferme. Synon. *maraudage* (rem. s.v. *marauder*). *Aller à la maraude ; faire la maraude de qqc. ; braconnage et maraude. Il n'y eut pas un seul acte de maraude ou de brutalité à leur reprocher [à des soldats]* (SAND, *Hist. vie*, t. 2, 1855, p. 469). *Elle [la bande d'enfants] se construit sa maison, elle opère ses maraudes, elle va se baigner ou joue au cerf-volant* (*Jeux et sports*, 1966, p. 121) :

◆... le maire de Mulhouse, pour empêcher le **maraude** du raisin, fit défense à tout individu non propriétaire de vignes, de circuler de jour ni de nuit dans les chemins qui longent ou qui coupent le vignoble...

PROUDHON, *Syst. contrad. écon.*, t. 1, 1846, p. 297.

— *P. méton.* Ce qui est volé dans les champs ou dans une ferme. *Ce rouleur de routes, l'effroi des campagnes, vivant de maraudes et d'aumônes forcées* (ZOLA, *Terre*, 1887, p. 372).

**B.** — *P. ext.* Action de rôder à la recherche de denrées alimentaires ou de menues choses à chaparder. *Dans cette hune, il avait ses petites affaires : (...) des bananes volées, des salades prises la nuit dans les réserves du commandant, tout ce qu'il pouvait ramasser de frais et de vert dans ses maraudes nocturnes* (LOTI, *Mon frère Yves*, 1883, p. 67). *V. chiper A 1 ex.* de Duhamel.

(**Être**) **en maraude.** *Un putois en maraude* (GENEVOIX, *Raboliot*, 1925, p. 74). *Tout chasseur trouvé en maraude ou dans un cabaret sera fusillé* (POURRAI, *Gaspard*, 1925, p. 126).

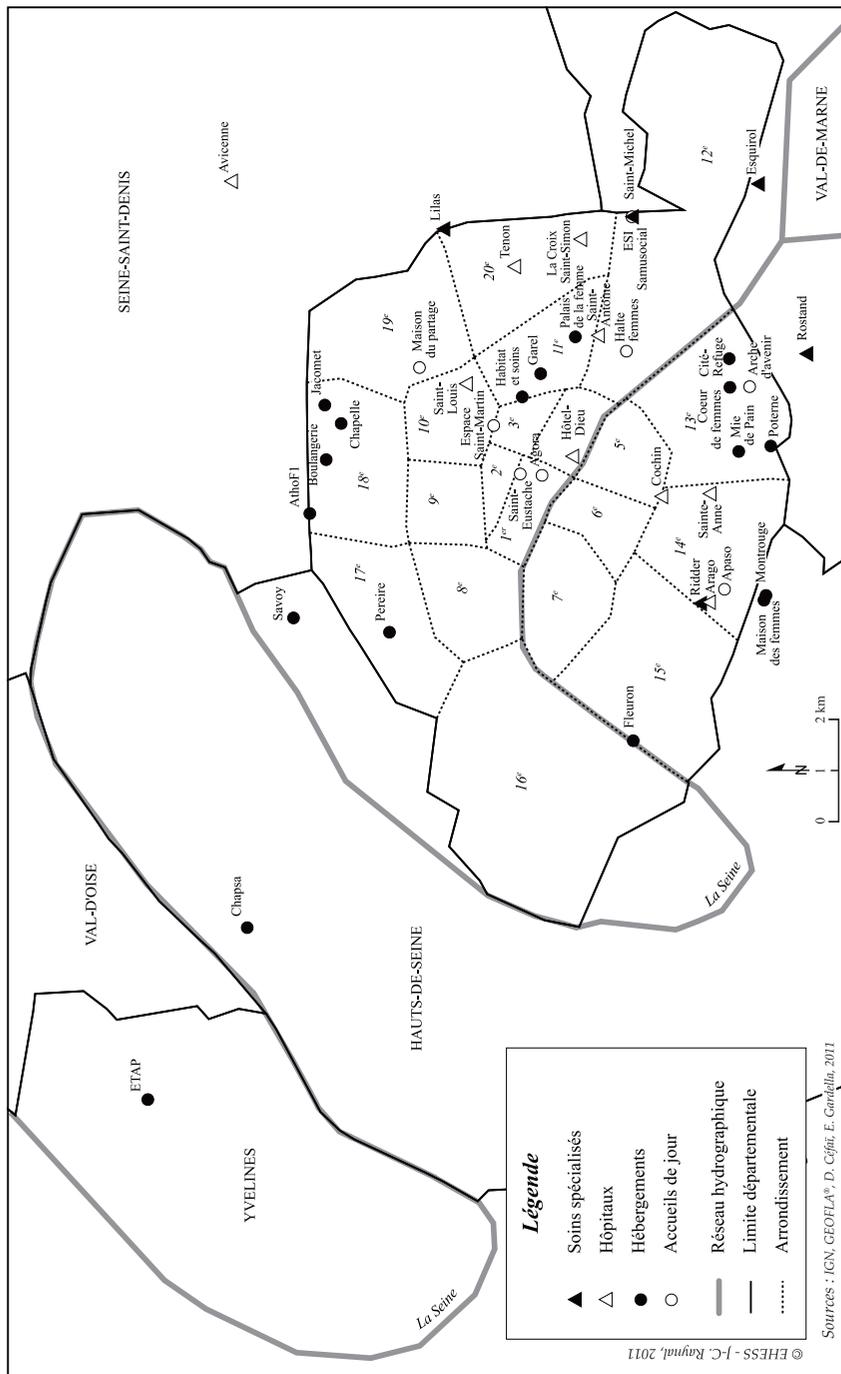
◆◆ *P. anal.* *Fiacre en maraude.* Fiacre qui cherche à charger un client en revenant d'une course pour éviter le contrôle de stationnement. *Il était 6 heures. Rue du Bac, je hèle un fiacre en maraude* (BENOIT, *Atlant.*, 1919, p. 221). *Taxi en maraude.* Taxi qui circule lentement à vide à la recherche d'un éventuel client. *Ils croisèrent un taxi en maraude, qui, sur un signe, vint se ranger contre le trottoir* (MARTIN DU G., *Thib.*, Belle sais., 1923, p. 859).

◆ *P. ext.* En train de rôder, d'être en promenade au hasard et parfois avec des intentions plus ou moins équivoques. *Des sénateurs en maraude au Palais-Bourbon se massèrent des deux côtés de la tribune* (VOGÜÉ, *Morts*, 1899, p. 2). *M<sup>me</sup> de Warens (...) l'envoya à l'évêque, qui l'envoya à Turin, à l'hospice des catéchumènes. C'étaient les étapes régulières d'une âme en maraude sur le chemin du catholicisme* (GUÉHENNO, *Jean-Jacques*, 1948, p. 40).

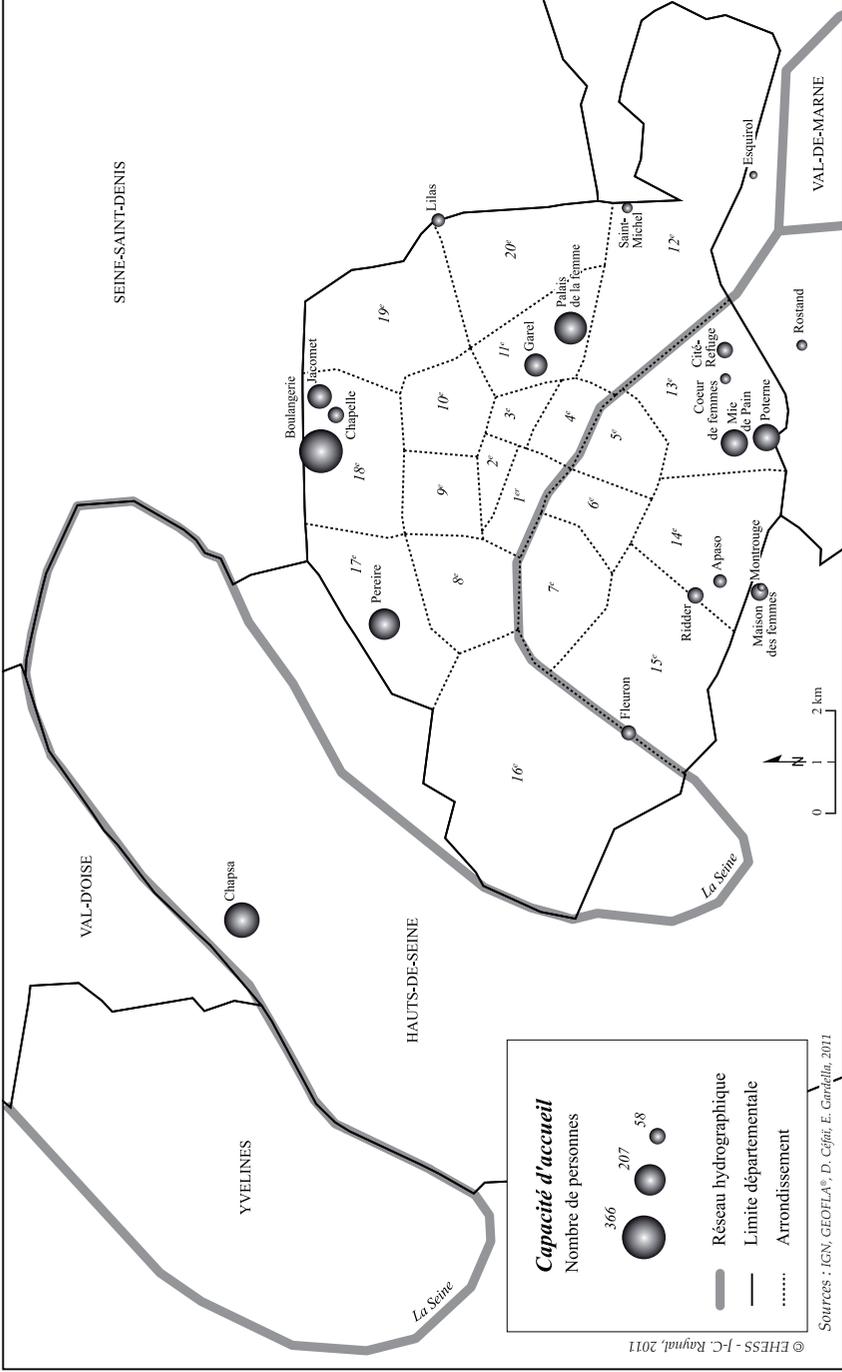
**Prononc. et Orth.** : [maRo :d] Att. ds Ac. dep. 1694. **Étymol. et Hist.** **1. a)** [1679 d'apr. BL.-W.<sup>1-5</sup>] 1690 « vol de denrées commis par des soldats en campagne » (FUR.) ; **b)** 1754 p. ext. « petit larcin commis par n'importe qui » (POTEVIN, *Nouv. dict. suisse, fr.-all. et all.-fr.*) ; **2.** 1907 *cocher en maraude* (FRANCE). Déverbal de *marauder*\*. **Fréq. abs. littér.** : 75.

ARTICLE « MARAUDE », *Trésor de la langue française*.

Carte de situation : établissements mentionnés dans l'enquête



# Capacités d'accueil de quelques structures d'urgence sociale





## Introduction

« Qu'est-ce tu fais ?  
— J'observe et je note.  
— T'es inspecteur ?  
— Non, sociologue.  
— Ouais, t'as raison. Si t'as qu'ça à foutre ! »  
XAVIER, hébergé au Centre Yves Garel, 30 janvier 2008.

« Arrivée au Samusocial de Paris<sup>1</sup>, le Service d'aide mobile d'urgence social de Paris, sur le site d'Ivry-sur-Seine, vendredi 5 janvier 2007, 19 h 30. Une nuit comme une autre, plutôt clémente pour la température, autour de 5 °C. Grise et pluvieuse, triste. Un décor urbain et industriel : d'un côté, des "grands ensembles", de l'autre, des entrepôts ferroviaires ; à l'arrière-plan, l'usine d'incinération de déchets, avec ses deux cheminées géantes qui crachent une fumée blanche ; dans l'ombre, les formes sculpturales de pylônes et de tourelles métalliques. Le plateau téléphonique du 115 et les services de la régulation se sont installés au premier étage d'un immeuble de bureaux. Dans un grand hangar, au rez-de-chaussée, est garée la flotte de « camions » du Samusocial, dont les portières sont barrées par le logo de l'organisation. Entrée devant la guérite du gardien. Une quinzaine de personnes sont déjà là, les unes dans leur tunique bleue à bandes fluorescentes, les autres encore en civil, à bavarder autour d'un gobelet de café. Ils échangent des nouvelles personnelles, se racontent leurs projets de vacances, se passent des informations de la nuit précédente. On se salue à voix haute, chaleureusement, avec, ce soir, un peu de retenue<sup>2</sup> : le « Doc », Xavier Emmanuelli, fondateur du dispositif, vient spécialement à la réunion en compagnie d'une équipe de télévision chaperonnée par un présentateur de films documentaires. Leur

- 
1. *Samu social* : Service d'aide mobile d'urgence sociale, à la différence du Service d'aide médicale urgente pour le SAMU médical et du Service ambulatoire d'urgences international pour le *Samu social international*. La graphie du *Samusocial de Paris* est différente : les deux termes Samu et Social ont été accolés. Samusocial est une marque déposée.
  2. Tout au long de l'ouvrage, « nous » utiliserons tantôt la première personne du singulier, « je » et tantôt celle du pluriel, « nous », parfois le « on », pronom personnel, et parfois « l'enquêteur », vu en extériorité, selon la perspective descriptive ou analytique et le type d'engagement qu'elle requiert.

camion-régie est déjà là. Les cameramen s'activent au milieu des câbles, et le chauffeur de l'équipe mobile retenue pour accueillir les invités jusqu'à minuit, un des anciens de la maison, fait connaissance avec les techniciens. Autour du distributeur à boissons, des groupes d'affinité sont sensibles. Certains rouliers de longue date du Samusocial parlent avec la sécurité de ceux qui se sentent chez eux, d'autres arrivés plus récemment, embauchés à la faveur du « renforcement hivernal » ou bénéficiant d'un congé de solidarité, montrent davantage de discrétion. Les tout nouveaux restent en retrait, observant sans rien dire. Des blousons rouges, ceux de l'Ordre de Malte, tranchent par la couleur sur cette mer de bleu : ils donnent un coup de main régulier aux équipes mobiles. D'autres bénévoles, venus en renfort ce soir, arborent le badge des Restos du cœur.

De ce hangar, avec ses verrières et ses néons, on traverse la salle des réserves. Derrière des grilles cadenassées, on aperçoit, d'un côté, les stocks de petits pots du « programme bébés », fournis à la faveur d'un partenariat avec Nestlé, de l'autre, le matériel entreposé pour les tournées – des cartons de nourriture, de sacs de couchage et de sacs à dos. De temps à autre, au gré des coopérations avec le PMU, le club Inner Wheel ou le Rotary-Club, la Fondation Carrefour ou Nestlé France, des paniers de Noël (bonnet, écharpe, chaussettes et ballotin de chocolat *Leonidas*) ou des piles de vêtements font leur apparition derrière les grilles. De là, on pénètre dans une grande salle carrée où a lieu le « briefing ». C'est un moment fort qui inaugure la nuit, une sorte de rite d'ouverture auquel participent tous les « maraudeurs<sup>3</sup> », certains de leurs coordinateurs et quelques membres de la « régulation » et du 115. Ces derniers vont rester dans les bureaux jusqu'à 6 heures le lendemain, enregistrant les signalements par téléphone, compilant les données sur ordinateur pour les équipes et prenant, pour des cas sensibles, les décisions d'orientation, d'hébergement ou de non-hébergement. L'ambiance est studieuse, avec un supplément de solennité dû à la présence du « patron » et des caméras qui tournent déjà. Atmosphère feutrée, photos de SDF, en noir et blanc, sur les murs crème, le bleu des chaises en plastique qui répond au bleu des uniformes. Après que Xavier Emmanuelli a donné quelques précisions sur les raisons du tournage, garanti la confidentialité des informations énoncées devant l'objectif et invité les personnes désirant ne pas être filmées à se signaler, le chargé de mission au dispositif de maraudes prend la parole. Le briefing commence. La nuit s'engage. » (Notes de terrain de la nuit du 5 au 6 janvier 2007.)

---

3. L'expression de « maraudeurs », en tant que catégorie générique, est de notre cru. Elle est peu utilisée au Samusocial, où l'on se réfère plutôt aux corps de métier : chauffeur-accueillant, IDE (infirmière diplômée d'État), TS (travailleur social). Mais elle a été bien acceptée par tous les enquêtés à qui nous en avons fait part.

## La perplexité initiale : pourquoi le refus de soin et d'hébergement ?

Une perplexité<sup>4</sup> est à l'origine de cette enquête ethnographique consacrée au travail des équipes mobiles d'aide (EMA) du Samusocial de Paris. L'Observatoire du Samusocial avait initialement passé commande d'une petite recherche sur le refus d'hébergement. Tout est parti de ce problème pratique à comprendre et à résoudre pour les membres de cette institution. Pour quelles raisons des personnes en difficulté, démunies du strict nécessaire, repoussent-elles ceux qui les approchent pour leur offrir assistance ? Le refus d'hébergement, comme celui de soins ou de nourriture, est vécu comme le rejet d'une assistance dont les destinataires sont supposés avoir besoin. Il trouble les esprits, il dérange les cœurs. Il remet en cause les objectifs des équipes mobiles et leur raison même d'exister : « aller vers » des « personnes qui ne demandent plus rien », les prendre en charge, les mettre à l'abri, les préserver du pire pour, à terme, idéalement, les remettre dans la voie de l'insertion. On comprend qu'il soulève des difficultés, pour le Samusocial, qui vont bien au-delà de l'étonnement théorique. Le type d'aide qu'il propose est-il inadéquat aux populations ciblées ? Doit-il redéfinir sa mission, repenser ses objectifs, redistribuer ses ressources et réorganiser ses services ? Faut-il contraindre les bénéficiaires potentiels, qui n'auraient plus toute leur raison et voudraient en fuir les bienfaits, à se plier aux injonctions des équipes mobiles ? Ou faut-il au contraire prendre acte de l'inutilité de ce dispositif, qui ne sortirait jamais personne de la rue, et qu'il serait de salut public, selon certains critiques, de condamner à disparaître ?

Rapidement, cette inquiétude pour le refus d'hébergement a pris un autre tour. Elle s'est transformée en enquête sur les activités concrètes des équipes mobiles, sur le terrain, afin de cerner, de comprendre et d'évaluer la nature du problème. En cours de route, elle s'est trouvée coïncider avec le mouvement des Enfants de Don Quichotte, le vote de la loi dite du droit au logement opposable (DALO) et le changement de statut des centres d'hébergement d'urgence simple (CHUS) à travers la généralisation de places de stabilisation par le Plan d'action renforcé en direction des personnes sans abri (PARSA). L'urgence sociale<sup>5</sup>, telle qu'elle s'est institutionnalisée dans le secteur de l'aide aux sans-abri, est remontée en haut des agendas politiques. Elle s'est de nouveau imposée au cœur

- 
4. Jane Addams parlait de la « perplexité » comme du moteur de l'enquête sociale dans *Democracy and Social Ethics*, Macmillan, New York, 1902, en particulier le chap. II, « Charitable effort » : « Le visiteur [des agences de charité] appartenant à la classe [de ceux qui ne travaillent pas avec leurs mains] est rendu perplexe par les constatations (*recognitions*) et les idées (*suggestions*) que la situation lui impose. »
  5. La notion d'« urgence sociale » précédait la naissance du Samusocial et existe dans d'autres domaines des politiques sociales. Cf. *Revue française des affaires sociales*, n° spécial « L'urgence sociale : du Fonds d'urgence sociale aux Commissions de l'action sociale d'urgence », 1, 2001 ; *Revue de droit sanitaire et social*, Dossier « Urgence sociale et urgence sanitaire », 3, 2007.

de disputes, de mobilisations et de controverses largement médiatisées. Depuis 2006, l'arène publique de l'action sociale en direction des SDF est en pleine ébullition. Et notre objet, qui n'intéressait initialement qu'une poignée de professionnels, a gagné une grande visibilité publique. Le mot de « maraude », intraduisible en d'autres langues, est devenu familier à tous les citoyens français. Au plus vif des grands froids, il est sur toutes les lèvres et dans toutes les oreilles. Le refus d'hébergement a ému jusqu'au président de la République, Nicolas Sarkozy, qui a formulé le vœu, dans son discours de campagne électorale de Charleville-Mézières (18 décembre 2006), que « plus personne ne soit obligé à dormir sur le trottoir et à mourir de froid, parce que le droit à l'hébergement, je vais vous le dire, c'est une obligation humaine [applaudissements] ». Il a donné lui-même sa lecture du refus d'hébergement, en pointant d'une certaine façon le paradoxe que vivent quotidiennement tous les maraudeurs : « Nous n'avons pas le droit, même au nom de l'idéal de liberté, de laisser mourir de froid des femmes et des hommes livrés à eux-mêmes dans la rue » et, dans le même temps : « On ne peut accepter que l'on contraigne ces femmes et ces hommes à rester dans un endroit contre leur gré. L'hébergement d'urgence, ce n'est pas la prison » (1<sup>er</sup> janvier 2009). D'un côté, Sarkozy invoque l'absence de « lucidité » d'une personne qui vit par moins 10 °C sous sa tente et qui refuse une soupe, une douche et un lit au chaud ; de l'autre, il continue de lui laisser la liberté d'accepter ou de refuser la main qu'on lui tend<sup>6</sup>. En tentant ainsi de préserver à la fois le droit de choisir de l'individu et le devoir d'assistance de l'État, il a, à son insu, mis en évidence une tension qui est omniprésente au cœur des activités des maraudeurs. Mais en pratique, au-delà des discours de circonstance, la question se pose : en quoi consistent ces activités ?

## Une organisation vue d'en bas : du 115 à la prise en charge

Les activités du Samusocial ont d'abord cours dans une organisation, et c'est à cette organisation que nous consacrons le premier chapitre et le dernier. Le Samusocial n'est pas une association caritative comme les

---

6. Et le président Sarkozy de prôner une solution devant laquelle toute personne rationnelle et raisonnable devrait selon lui s'incliner : « Il faut donc mettre ces hommes et ces femmes en situation de décider après leur avoir donné à manger un bon repas chaud, leur avoir proposé d'être soigné, leur avoir permis de prendre une douche, puis leur avoir montré la chambre ou le lit qu'on leur offre. Si la personne n'en veut pas, alors elle retourne dans la rue, c'est son choix » (discours de Meaux, 28 novembre 2008). Une représentation libérale du sujet autonome, dans un scénario de pédagogie en situation... En pratique, le Premier ministre a prôné, suite à la série noire des morts de froid de l'hiver 2008, le « zéro refus d'hébergement » pour la nuit du 31 décembre. Le principe d'une assistance obligatoire, même à des personnes qui refusent soins, nourriture ou hébergement, est devenu un enjeu politique d'ordre national. Nous verrons dans quelle mesure ce principe, dont la formulation récurrente n'a pas été suivie de résultat, conforte ou contredit l'expérience vécue par les maraudeurs sur le terrain auprès des sans-abri.

autres. Il remplit une fonction de « quasi-service public », confirmé par son statut juridique de groupement d'intérêt public (GIP) à mi-chemin entre une entreprise, une organisation non gouvernementale et un établissement public. La mission officielle de cette organisation est claire : aider des personnes sans logement, en particulier les « grands exclus », ceux « qui ne demandent plus rien ». Signe que la catégorie de « grands exclus » est diffuse dans l'organisation et passée dans la pratique, une travailleuse sociale les caractérise, au pied levé, dans un bavardage de camion, par un « long temps de rue », une « forte altération de l'état général », un « refus fréquent d'hébergement en centre » et « souvent, une difficulté de mobilité ». Le rôle des équipes mobiles d'aide (EMA) dans ce cadre est d'« aller vers » ces bénéficiaires potentiels : les EMA circulent sur la presque totalité du territoire parisien, à bord de camions dotés de vivres et de vêtements. Chacune de ces équipes se compose systématiquement de trois corps de métier : un chauffeur-accueillant, une infirmière diplômée d'État et un travailleur-éducateur social. Armé de ses compétences professionnelles, ce personnel prodigue des soins infirmiers et médicaux élémentaires et établit un bilan socio-administratif des sans-abri rencontrés à la rue. Il avance un premier diagnostic, en fonction duquel seront engagées des démarches d'obtention de droits et d'orientation des personnes dans le réseau d'institutions d'aide sociale, médicale et psychologique. Pratiquement, les camions transportent les personnes sans abri, quand nécessaire, vers les accueils de nuit, les centres d'hébergement et les lits infirmiers du Samusocial ou, la journée, vers tout autre rendez-vous avec des médecins hospitaliers, des psychiatres, des assistantes sociales ou des tuteurs familiaux.

Notre attention s'est rapidement fixée sur la maraude. Ce mot sonne curieusement aux oreilles. Il est partie prenante de la mythologie du Samusocial. Les maraudeurs sont campés comme les héros d'un drame épique, et l'on ne compte plus les articles de journaux et de magazines, les reportages de radio et de télévision qui glorifient ces chevaliers modernes du secours aux plus pauvres. Bien sûr, cette imagerie se renverse facilement en son contraire : le bon samaritain prend alors les traits maléfiques du nettoyeur d'espaces publics, complice d'une politique répressive qui cache son nom sous des dehors de compassion. La maraude sera ici examinée à distance de ces deux mythes, au moyen d'une enquête ethnographique sur ses interventions de terrain. Ni pour, ni contre. Bien sûr, la maraude ne se limite pas au travail de rue, à l'*outreach work*<sup>7</sup> de ces soldats du front, en première ligne, que sont les maraudeurs. Pour comprendre les interactions qui ont cours entre ceux-ci et les sans-abri, il faut rétrécir la focale et suivre un processus qui part du « 115 », plateforme de réception des appels

7. *Outreach work*, ou le travail qui atteint les usagers en proximité. On désigne ainsi les méthodes d'intervention, communautaire ou publique, à des fins de prévention (*selective prevention*) ou de soin (*harm reduction*), auprès de groupes à risque qui, d'ordinaire, ne sont pas atteints par les dispositifs d'aide sociale ou de protection civile.

des personnes à la rue en nom propre et des signalements par des tiers, particuliers ou institutionnels. C'est l'objet du premier chapitre. Le travail de rue pose des *problèmes de coordination, d'arbitrage, de réflexion, de formation et de prévision, de conception et de contrôle* qui sont traités dans les quartiers généraux de l'organisation, dont l'état-major se trouve à l'hospice Saint-Michel<sup>8</sup>, mais surtout par la cellule opérationnelle que l'on appelle la « régulation », à Ivry-sur-Seine. La question de la coordination sera abordée sous trois aspects. D'abord, par une longue description des équipements sociotechniques qui portent la maraude : le garage et les réserves, les camions et leurs caisses, les trousseaux d'urgence, les blousons et les formulaires... et surtout Aloha, l'ordinateur central du Samusocial, qui permet d'administrer aussi bien les attributions de place dans des structures d'hébergement que de connaître instantanément la carrière dans l'institution de l'un ou l'autre hébergé. Ensuite, par l'observation des « briefings », qui sont, tous les soirs, des moments rituels de réunion entre les équipes mobiles, les coordinateurs du 115 et des EMA et les référents de chaque corps de métier. L'attention collective s'y concentre sur des cas problématiques, les informations y circulent entre les personnes et les différentes maraudes. Enfin, par un compte-rendu détaillé du fonctionnement de la plateforme du 115 qui assure l'interface avec les publics, qui reçoit, sélectionne et oriente les appels des particuliers, des associatifs ou des professionnels, qui fiche les signalements et fixe une première évaluation de la situation des usagers, et la « régul » qui, toute la nuit, coordonne à distance le travail des équipes mobiles.

Le processus qui commence au 115 se poursuit avec la tournée des camions dans les rues de Paris et court jusqu'à la prise en charge des personnes recueillies. Le travail de prise de contact, d'écoute, d'orientation et de transport des usagers par la maraude conduit à leur hébergement dans des centres de stabilisation, dans des pensions de famille, des hôtels et des centres d'hébergement, ou à leur accueil dans des « structures » d'accompagnement, d'écoute ou de soin. Le chapitre VI parachève le mouvement de l'enquête en montrant les points d'appui et d'ancrage de la maraude sur d'autres segments du dispositif. Nous y donnons à voir des tranches de vie dans un centre d'hébergement d'urgence (CHU), Yves Garel, à l'accueil de jour (Espace solidarité insertion : ESI) de l'hospice Saint-Michel et dans les lits infirmiers (lits halte soins santé : LHSS) de la rue Ridder. Un dernier paragraphe est consacré à l'une des maraudes dédiées, celle de l'équipe d'Esquirol, encore appelée Réseau Souffrances et précarité. Le dispositif d'urgence sociale du Samusocial de Paris est un montage institutionnel qui assemble différents services, chacun ayant ses propres configurations d'équipements et de personnels, ses propres règles, usages et habitudes,

---

8. L'hospice Saint-Michel, dans le 12<sup>e</sup> arrondissement, inauguré le 19 décembre 1996 par le président Jacques Chirac, abrite la direction générale, des lits infirmiers et un accueil de jour.

ses propres objectifs, ressources et finalités, ses propres savoirs, référents et évaluations. Les modes de fonctionnement de ces services sont, dans des proportions variables, régis en partie par des lois, des réglementations et des chartes qui les encadrent et en partie le fruit d'initiatives individuelles ou collectives des membres de l'organisation. Ils sont en partie dictés par les autorités de tutelle et par les choix de la direction du Samusocial et en partie le résultat d'une coproduction locale par les acteurs sur le terrain. Bien entendu, ce dispositif d'urgence sociale ne peut être parfaitement intégré<sup>9</sup>, et le chapitre VI pointe quelques-uns des problèmes pratiques qui se posent à l'intérieur de chacun des services et dans leurs zones d'articulation. Les relations de coordination, de coopération ou de communication ne vont pas sans des stratégies de méfiance, d'influence ou de contrôle, sans points de malentendu, de tension ou de friction. L'enjeu est, pour nous, d'essayer de comprendre comment le Samusocial repère, définit, contrôle et répare les problèmes pratiques auxquels il est confronté et comment il organise les types de ressources, d'équipements et de compétences dont il dispose au service des missions qui lui sont assignées. Dans l'héritage de la sociologie de Chicago – Everett C. Hughes, Howard Becker et Anselm Strauss et, en deçà, Robert E. Park –, nous prenons le Samusocial comme une activité collective qui s'auto-organise et s'autoréfléchit, tout en aménageant l'environnement dans lequel elle prend place.

## Le corps à corps des maraudeurs et des sans-abri

De ce point de vue, cette étude du Samusocial relève moins d'une sociologie des organisations, au sens classique du terme, qu'elle ne le montre en action, en train de définir et de résoudre des situations problématiques. Le cœur en est une longue enquête sur l'*ordre de l'interaction*, considéré de plein droit, qui se met en place entre maraudeurs et personnes à la rue. Comment l'institution opère-t-elle sur le terrain, à travers les rondes, diurnes et nocturnes, des équipes mobiles et les interactions de leurs agents avec les sans-abri ? Cette enquête accorde une importance primordiale à l'analyse de situations en coprésence. Économe en généralités *a priori* sur le poids de la structure sociale ou sur la fonction de contrôle institutionnel, elle s'appuie sur une *observation participante* du travail collectif des équipes

9. Ion J., Ravon B., « Institutions et dispositifs », in Ion J. (dir.), *Le Travail social en débats*, La Découverte, Paris, 2005, p. 71-85, traitent les dispositifs, avec leurs dimensions de transversalité et de personnalisation, comme les lieux de recomposition de l'action publique depuis les années 1980. Contemporains du « déclin des institutions » (Dubet F., *Le Déclin de l'institution*, Le Seuil, Paris, 2002), les dispositifs adaptent les anciennes missions (transformation du ramassage de la Brigade d'assistance aux personnes sans abri et de l'hébergement à Nanterre) et répondent à de nouveaux défis (prendre en charge l'afflux de « nouveaux pauvres » échappant aux catégories du travail social). Notons que « dispositif » est aussi la catégorie que revendique le Samusocial de Paris.

mobiles. Nous avons assumé le rôle d'agents du Samusocial, endossant leur panoplie vestimentaire et entrant dans le jeu, faisant ainsi l'épreuve, en pratique, du type de problèmes rencontrés sur le terrain, acquérant une compétence de membres de l'institution. En collant à des activités pratiques, corporelles et discursives, dans le cours de leur déploiement temporel, et en contournant les méthodes habituelles de collecte de « représentations » par entretien, groupe centré ou analyse documentaire, cette enquête tente de restituer avec fidélité les contextes d'expérience, incarnée et située, des intervenants sur le terrain.

Le chapitre II se nourrit, outre l'héritage de la sociologie de Chicago, d'une conception phénoménologique de l'expérience corporelle. Nous y sommes avant tout attentifs à la qualité sensible, affective et morale des interventions des agents du Samusocial auprès des sans domicile fixe. Nous avons ainsi repéré des gestes réguliers et des paroles récurrentes, avons noté leur distribution tout au long des échanges et tenté d'en caractériser la fonction et le sens en situation. La multiplication des nuits et des jours dans les camions et, dans une moindre mesure, au 115 et dans les institutions satellites de la maraude, nous a familiarisés à la longue avec les routines de travail. Elle nous a permis de distinguer des situations habituelles de situations exceptionnelles. Par comparaison, induction et généralisation, et par réflexion sur des cas négatifs, petit à petit, l'organisation typique des interactions des maraudeurs avec les sans-abri s'est donnée à nous, indépendamment de ce qui pouvait être attribué à des traits de personnalité des interactants ou à des variations de circonstances des interactions. De ces observations ont émergé un certain nombre de questions. Quels sont les savoirs pratiques que les maraudeurs mobilisent pour repérer, identifier et aborder des sans-abri ? Quelles informations accumulent-ils peu à peu sur la vie à la « rue<sup>10</sup> » ? Quelles capacités corporelles engagent-ils dans leur face à face avec les usagers ? Comment leur affection par des tonalités atmosphériques et le travail de leurs sens leur livrent-ils une compréhension des situations ? Sur quels indices expressifs et sensibles s'appuient-ils pour déchiffrer, diagnostiquer, orienter, décider ? Comment accomplissent-ils un partage entre des personnes « en forme » ou « en danger », « normales » ou « psy » ? Et quelles opérations de coopération sont-elles impliquées dans la définition de chaque situation par les maraudeurs, médecins, coordinateurs et régulateurs ?

Le chapitre III poursuit dans la même veine, en insistant sur les difficultés pratiques de l'intervention. On y retrouve la tension, bien identifiée dans les réflexions sur l'éthique du « soin », entre une attitude *technique*, qui s'en

---

10. Le terme de « rue » est le terme générique que nous empruntons aux sans-abri et aux maraudeurs pour désigner une diversité de lieux, publics et semi-publics, aux statuts très différents, tels les espaces verts, les bois, les tunnels, le métro, les bretelles d'accès au périphérique, les trottoirs, les quais, les cabines téléphoniques, les porches, les halls d'entrée d'immeubles ou de commerces, les gares...

tient aux procédures et aux protocoles d'une activité professionnelle, et une attitude *personnelle*, où l'intervenant donne de soi, se fie à ses émotions pour écouter et aider, laisse percer un Soi empathique, s'engage en nouant un lien de personne à personne. Elle nous montre les variations affectives que traversent les intervenants sur le terrain, se laissant parfois happer par la compassion, basculant parfois dans l'excès d'indifférence, usant à propos du rire, de l'humour et de l'ironie, se protégeant des risques de dérive vers la violence. Trouver la « bonne distance » requiert des réglages interactionnels qui ne sont jamais définitifs et implique de faire preuve d'intelligence pratique, de tact et de prudence. En outre, les sentiments moraux qui s'expriment dans les situations de rencontre, comme le désir d'aider, le don de soi et le souci des autres, la bienveillance ou la sollicitude, sont toujours tendus par des mises à l'épreuve. Que faire quand quelqu'un boit ? Comment appréhender une personne qui se met en danger ? Quelle attitude adopter en face de quelqu'un qui refuse tout soutien ? Peut-on transgresser la procédure pour rendre un service ? Comment traiter une personne que l'on catégorise comme ayant un trouble mental ? Qu'est-ce qui fait tenir en dépit de l'impression de dépenser son énergie en pure perte ? Et, question cruciale, comment supporter la fatigue et l'usure, qui conduisent parfois à « se griller » au travail et à ne plus avoir le goût de continuer ?

### **Le « code du maraudeur » : une grammaire du travail de rue**

Le deuxième volet de cette enquête ethnographique change de ton, même s'il reprend, en les formulant autrement, certains des points abordés auparavant. Il rompt avec l'espèce de sociologie compréhensive menée jusque-là pour adopter une perspective plus naturaliste. Des éléments d'analyse de conversation et d'ethnographie de la communication permettent d'aller plus loin encore dans la restitution du grain des interactions discursives, en usant de conventions spécifiques de notation descriptive et en pointant, sur de courtes séquences temporelles, des opérations de catégorisation. Mais de façon prédominante, c'est une analyse des cadrages des activités et des interactions, qui est menée, en suivant la voie ouverte par Goffman dans *Frame Analysis*<sup>11</sup> et dans *Forms of Talk*<sup>12</sup>. Cadrer une situation, c'est s'engager en elle et en organiser l'expérience afin « de comprendre ce qui nous arrive et d'y prendre part ». Goffman distingue entre un cadre primaire, qui nous livre accès au sens ordinaire de la situation, dans l'attitude naturelle de ses participants, et sur lequel se greffent des cadres secondaires qui ajoutent des strates de sens à ce qui est en train de se passer, dans une composition en feuilleté de l'expérience. Soulignons d'emblée qu'il ne s'agit pas là de

11. Goffman E., *Les Cadres de l'expérience*, Minuit, Paris, 1991 (1974).

12. Goffman E., *Façons de parler*, Minuit, Paris, 1987 (1981).

constellations de représentations ou de répertoires de ressources mais bien d'enchaînements d'activités, d'opérations de définition et de maîtrise de situations, ordonnées par un ensemble de maximes pratiques, qui commandent à des formats d'engagement de soi et de participation à la situation ainsi qu'à des formats de coopération et de communication entre acteurs.

Quelle est la plus-value empirique de cette analyse de cadres, appliquée dans le chapitre IV, au travail des équipes mobiles ? Elle met en évidence des procédés de catégorisation et des syllogismes pratiques auxquels recourent les maraudeurs pour reconnaître et identifier des usagers potentiels. Au-delà, elle s'interroge sur les façons d'aborder ces usagers potentiels dans un espace public, la rue, où prévalent d'ordinaire des interactions diffuses, non focalisées, et où l'indifférence civile – passer à côté en feignant de ne pas remarquer – est la règle. Comment les maraudeurs pressentent-ils que telle ou telle personne à la rue est concernée par le dispositif d'urgence sociale ? Et comment s'y prennent-ils pour leur proposer des biens et des services que ces personnes n'ont pas forcément demandés ? Comment parviennent-ils à créer un havre de rencontre interpersonnelle, sur le lieu de vie du sans-abri, constitué en territoire privatisé, tout en respectant les principes de visibilité et d'accessibilité qui sont ceux de la rue comme espace public ? Comment dépassent-ils pratiquement, en situation, la tension entre une détermination institutionnelle – accomplir une relation standard de service public – et un contexte écologique et interactionnel – aller à la rencontre de personnes singulières – par le recours à des gestes et à des paroles de tact ? Et comment transforment-ils leur don de soupes et de duvets en occasions de rencontre, qui « créent du lien social », selon la formule consacrée<sup>13</sup> ?

L'enquête réfléchit alors une série de maximes pratiques qui organisent le « *code du maraudeur* », pratiqué sans être réfléchi, qui n'est écrit nulle part mais dont les intervenants sociaux peuvent, à l'occasion, dans une situation de tension, de pointage d'une erreur ou de rappel à l'ordre, énoncer l'une ou l'autre maxime. Le cadre primaire de la prestation de services et de la distribution de biens est ce qui donne son assise au travail de rue. Il est ainsi régi par un premier ensemble de maximes, comme approcher sans offenser, faire dire sans soutirer, proposer sans imposer, servir sans s'asservir, quitter sans délaissier. Sur ce cadre du secours matériel viennent se greffer d'autres opérations de cadrage, qualifiées ici de « sociabilité », de « persuasion » et de « reconnaissance ». Un deuxième ensemble de maximes organisent alors l'expérience de la maraude, avec sa composition feuilletée, et imposent une forme de vigilance vis-à-vis de dérives possibles : se mettre à la hauteur, prendre son temps et conjurer l'embarras, parler une langue commune et trouver la bonne longueur d'onde (cadrage de sociabilité) ;

---

13. Ravon B., avec Pichon P., Franguiadakis S., Laval C., « “Aller à la rencontre” : l'engagement des professionnels et bénévoles de l'aide auprès des “personnes en souffrance” », in Micoud A., Peroni M. (dir.), *Ce qui nous relie*, Éditions de l'Aube, La Tour d'Aigues, 2000, p. 71-87.

mettre en confiance, informer et éduquer, argumenter et responsabiliser, avoir de la patience (cadrage de persuasion) ; avoir des égards et prendre soin, donner de l'attention et de la considération, encourager l'autonomie et éviter la dépendance (cadrage de reconnaissance). En identifiant ces différentes opérations et leurs règles, c'est toute la complexité sensible, affective et morale du travail de la maraude qui est mise en évidence. Les questions de la confiance, de l'autonomie et de la responsabilité, abordées trop souvent comme des valeurs abstraites, renvoient ici à des choses, à des gestes et à des mots très concrets : elles sont questionnées dans leur matérialité pratique. De même, les modes de réalisation, en bout de chaîne, de l'action sociale, à l'interface avec les usagers, en prise sur leurs situations de vie quotidienne, ne sont pas ici commentés du point de vue de leurs principes mais examinés avec un regard ethnographique. La description *in situ* permet de tenir ensemble, d'un côté, la dimension institutionnelle de l'activité professionnelle en ce qu'elle a de standardisé et de réglementé et en ce qu'elle renvoie à une exigence d'universalisation, de l'autre, son accomplissement pratique, les capacités qu'elle requiert, les ajustements à l'environnement qu'elle assure et les interactions en singularité qu'elle abrite. Elle s'efforce de serrer au plus près des activités, des actions et des interactions, de comprendre ce que les acteurs sont capables de faire et de réfléchir le caractère normatif de ce qu'ils font.

### **S'engager dans la maraude : nouveaux métiers du public**

Une telle enquête ne se déploie pas dans le vide : en cours de route, elle a dû traverser le corpus de littérature, qui a connu un saut qualitatif en France depuis les années 1990, sur le travail social et les métiers du soin. Elle la prolonge, l'affine et la respécifie à partir d'une étude de cas. Pour en récapituler les acquis, on pourrait dresser un tableau à deux colonnes qui présente deux types idéaux. La « question sociale », cette « aporie fondamentale sur laquelle une société expérimente l'énigme de sa cohésion sociale et tente de conjurer le risque de sa fracture<sup>14</sup> », trouve là deux types de réponses. La colonne de gauche est celle du travail social « à l'ancienne », tel qu'il s'était lentement institutionnalisé au xx<sup>e</sup> siècle, jusque dans les années 1980, et qui allait de pair avec l'existence d'un « droit social » identique pour tous et d'une « société salariale » à laquelle il était raisonnable d'accéder de nouveau, après une phase de décrochage. La colonne de droite est celle de l'intervention sociale, « sur mesure<sup>15</sup> »,

14. Castel R., *Les Métamorphoses de la question sociale*, Fayard, Paris, 1995, p. 18.

15. Ravon B., « Souci du social et action publique sur mesure. L'expérience publique, singulière et critique des problèmes sociaux », in *SociologieS* [en ligne], mis en ligne le 30 octobre 2008.

## Encadré 1 : Les transformations de la relation d'assistance

Travail social	Intervention sociale
Le travailleur-agent de l'État social	L'intervenant-clinicien du lien social
Institutions sociales de la République	Dispositifs flexibles et territorialisés
Programmes institutionnels	Projets biographiques
Allocation à des ayants droit	Responsabilisation d'individus
Visée de réintégration des « exclus » au corps social	Gestion des risques de la précarité des « surnuméraires » de l'économie
Solidarité impersonnelle	Accompagnement personnalisé
Citoyens anonymes	Personnes vulnérables
Guichet des caisses d'allocations : gestion des dossiers des bénéficiaires	Travail de rue : aller vers les usagers sur leurs lieux de vie
Progrès vers l'émancipation de soi : progressisme	Protection contre la désaffiliation : présentisme
Administration d'autrui, dans le cadre du « programme institutionnel »	Travail « avec » autrui, avec un moment de coopération
Garantie d'accès à des ressources et travail d'éducation et de formation (sans condition)	Restauration ou engendrement de capacités (parfois avec injonction à l'autonomie)
Allocations à long terme à un sujet porteur de droits sociaux	Soins auprès d'un Soi inachevé et désaccordé à court terme
Processus pédagogique dans l'asymétrie	Pratique relationnelle entre deux égaux
Sociologie de l'injustice et de la domination	Psychosociologie de la souffrance et de l'humiliation
Principe universaliste d'égalité	Droit et éthique de l'équité
Contrat social	Engagement et pacte entre personnes

qui met en œuvre un accompagnement personnalisé<sup>16</sup> de « personnes en souffrance » dont l'état s'est chronicisé, en se rendant auprès d'elles, pour leur prodiguer accompagnement, soin et écoute, au nom d'un État en dispositifs ou en réseaux<sup>17</sup>.

On retrouve là, sous forme typifiée, deux moments de la relation d'assistance<sup>18</sup>. Du temps de l'administration des ayants droit, les agents des

16. Ion J., « L'engagement personnalisé comme mode d'intervention », *Les cahiers du DSU*, 19, 1998, p. 36-37 ; Ion J., Ravon B., *Les Travailleurs sociaux*, La Découverte, Paris, 2002 ; Ion J., *Le Travail social au singulier*, Dunod, Paris, 2006.

17. De Munck J. et alii, *Santé mentale et citoyenneté. Les mutations d'un champ de l'action publique*, Academia press, Gent, 2003 ; et Génard J.-L., Cantelli F., « Capacités et capacitation : une nouvelle orientation des politiques publiques ? », in Génard J.-L., Cantelli F. (dir.), *Action publique et subjectivité*, LGDJ, Paris, 2007, p. 41-64.

18. Ion J., Laval C., Ravon B., « Politiques de l'individu et psychologies d'intervention : transformation des cadres d'action dans le travail social », in Génard J.-L., Cantelli F. (dir.), *Action publique et subjectivité, op. cit.*, p. 157-168.

institutions sociales s'efforçaient d'allouer un certain nombre de ressources matérielles à leurs usagers et de les remettre à niveau, moyennant un « programme institutionnel » visant à éduquer, former et soigner. Le principe actif en était la solidarité nationale qui traitait tous les citoyens sur un pied d'égalité, au nom d'un contrat républicain. Dans le « travail avec autrui<sup>19</sup> », ces différentes dimensions de l'assistance et de la pédagogie de l'État social n'ont pas complètement disparu. Mais les situations d'interaction entre intervenants et usagers ont pris un tout autre sens, en particulier en matière d'urgence sociale auprès des sans-abri. L'horizon du progrès vers le plein emploi et le logement pour tous semble perdu et s'y est substitué un horizon de gestion des risques liés à la précarité. Le travail social comme processus d'intégration sur le long terme, commandé par les institutions sociales, s'est fragilisé : l'intervention sociale prend davantage la forme d'un pilotage à vue requérant la coordination avec des usagers pris un à un, moyennant un effort de coordination *in situ*, supposant une capacité de compréhension et d'accommodation forte de la part de l'intervenant. Alors que le bon bagage pédagogique et le bon soutien institutionnel semblaient suffire autrefois à « remettre en selle » la personne infortunée, tombée hors de la voie royale de la réussite sociale, la situation est aujourd'hui bien plus compliquée : la précarité est devenue le lot quotidien du plus grand nombre, dans un environnement incertain dont les modalités de contrôle, de domination et d'exploitation sont de plus en plus raffinées et difficiles à contrer. L'injonction à l'autonomie n'a pas tant le sens d'élargir la sphère de la citoyenneté en incluant de plus en plus de catégories sociales dans le corps civique des ayants droit que d'éviter la déliquescence des liens sociaux, de travailler à leur réparation ou à leur raccommodage, de permettre aux plus démunis de tenir, de « refaire société<sup>20</sup> ». Les rêves de plein emploi et d'intégration à la société nationale se sont effacés derrière les embardées d'un monde déréglementé et globalisé, et les « cliniques du lien social<sup>21</sup> » sont venues pallier les institutions du travail social. Le « droit inaliénable à l'assistance » est toujours opérant, et le Samusocial se réclame clairement de lui dans sa formulation universaliste mais, concrètement, il compose avec cette nouvelle donne de l'action sociale.

La conception des services publics dans leur rapport aux usagers a été profondément réformée à partir des années 1980<sup>22</sup>. Alors que la figure du guichetier était emblématique du service public, les savoir-faire relationnels

19. Dubet F., *Le Déclin de l'institution*, *op. cit.*, p. 77 *sq.*, qui oppose le travail « avec » autrui au travail « sur » autrui ; et Astier I., « Qu'est-ce qu'un travail public ? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion », in Ion J. (dir.), *Le Travail social en débat(s)*, *op. cit.*, p. 170-182.

20. Donzelot J., avec Mével C., Wyvekens A., *Faire société*, Le Seuil, Paris, 2003.

21. Ravon B., « Vers une clinique du lien défait ? », in Ion J. et alii, *Travail social et souffrance psychique*, Dunod, Paris, 2005, p. 25-58. En écho à Jean Furtos, *Les Cliniques de la précarité*, Masson, Paris, 2008.

22. Weller J.-M., « La modernisation des services publics par l'usager. Une revue de la littérature (1986-1996) », *Sociologie du travail*, 3, 1998, p. 365-392.

sont de plus en plus mis en valeur dans le travail social. L'accomplissement des relations de service ne se limite pas à la répétition de gestes techniques, conformes à la réglementation, sur un mode anonyme et impersonnel, dirigés vers un ayant droit. Il requiert aussi une capacité à définir conjointement avec l'usager une prestation à réaliser – une entente contractuelle – et à assumer un rituel de rencontre – à nouer un lien civil<sup>23</sup>. Si l'on transpose à ces nouveaux « métiers du public<sup>24</sup> », ordonnés autour du domaine de l'urgence sociale, la prestation de services est inextricablement entrelacée à la « création de liens sociaux » dont la gamme court des confidences données et reçues, dans un jeu de respect mutuel, quoique asymétrique, entre usagers et intervenants à leurs alignements formels sur des procédures institutionnelles. En décrivant minutieusement ce que font les agents du Samusocial sur leurs lieux de travail, nous avons aussi rejoint les préoccupations d'une *ethnographie des activités professionnelles* et tenté de rendre visible la « part d'ombre » de l'urgence sociale, cette masse d'activités, sues sans être dites par les intéressés, et qui restent invisibles dans le bilan de leurs interventions. Le souci de décrire les objets, les gestes et les paroles qui supportent leurs capacités techniques, contractuelles et civiles n'est donc pas à mettre au compte d'un goût obsessionnel pour l'exhaustivité descriptive. L'enquête ethnographique dévoile cette fabrique *in vivo* de liens sociaux, avec leur tessiture sensible, affective et morale, parce qu'elle est ce qui fait sens aux yeux des maraudeurs et ce qui aide parfois les sans-abri à « tenir » et, à l'occasion, éventuellement, à « s'en sortir ». Si les usagers peuvent « compter sur » le Samusocial, ce n'est pas seulement le fait des procédures institutionnelles, relayées par des actes professionnels bien normés, mais aussi en raison de la multiplicité de gestes, de paroles, d'attitudes, d'expressions, de silences, d'émotions – qui passent dans le travail de rue – d'autant plus difficiles à reconnaître et à évaluer qu'ils sont vus et sus de tous mais absents des grilles ergonomiques, des bilans chiffrés et des controverses politiques. En instaurant un lien inconditionnel avec les sans-abri, l'institution fait office de « garde-fou<sup>25</sup> » contre l'exclusion, remplit une fonction de « veille sociale » et, au-delà, accomplit un devoir d'humanité en empêchant les personnes de sombrer, faute de leur donner un tremplin vers la réinsertion.

---

23. Joseph I., « Les protocoles de la relation de service », in *La Ville sans qualités*, Éditions de l'Aube, La Tour d'Aigues, 1998, p. 129-144 ; et *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF, Paris, 1998, p. 116-118.

24. Jeannot G., Joseph I. (dir.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Éditions du CNRS, Paris, 1995.

25. Hopper K., *Reckoning with Homelessness*, Cornell University Press, Ithaca, 2003.

## Enquête, morale et politique

On l'aura compris : ce livre ne porte pas sur l'expérience de l'exclusion et de la précarité telle qu'elle est vécue par les personnes à la rue, ni sur leurs épreuves de souffrance, de délaissement ou d'humiliation, sinon lorsqu'elles entrent en ligne de mire des intervenants sociaux et sanitaires du Samusocial. Pour faire une ethnographie rigoureuse de ce que vivent les sans-abri, il aurait fallu mener une autre enquête et ne pas nous en tenir à leurs remarques de façade, en présence des travailleurs sociaux ou des personnels soignants. Ce n'est pas non plus une thèse générale sur la régulation des pauvres, sur la gestion de la « misère du monde » engendrée par les contradictions du capitalisme néolibéral ou sur le gouvernement des corps, mi-assistanciel, mi-psychothérapeutique, par les nouvelles formes d'action sociale. À l'écart des apologes et des condamnations de l'urgence sociale, notre projet est avant tout de comprendre comment cette politique est aujourd'hui mise en œuvre sur le terrain et comment les intervenants eux-mêmes se débrouillent, en pratique et en réflexion, avec les ambivalences de ce qu'ils font.

### *L'urgence sociale : définition et traitement d'un problème public*

Premier point : l'étude de situations en face à face nous a amenés à examiner l'ensemble du dispositif et, de là, à faire une incursion dans sa genèse. Le dispositif d'urgence sociale, tel qu'il s'est mis en place pour porter assistance aux sans-abri, résulte de processus de définition, de régulation, de réparation et de traitement d'un problème public<sup>26</sup> : la « grande exclusion ». Le Samusocial de Paris se constitue au cœur d'un travail collectif de définition et de maîtrise d'une situation problématique<sup>27</sup>, engagé depuis le début des années 1980. La multiplication du nombre de personnes à la rue, directement sensible dans les grandes villes, et la diversification des cas de « nouvelle pauvreté » auxquels les professionnels sont confrontés conduisent à prendre la mesure des limites des politiques d'assistance déjà établies<sup>28</sup>. L'« urgence sociale » est la réponse que les associations et les

26. Gusfield J., *La Culture des problèmes publics. L'alcool au volant : la production d'un ordre symbolique*, Économica, « Études sociologiques », Paris, 2009 (1981).

27. Cette expression fait partie du lexique pragmatiste : Dewey J., *Le Public et ses problèmes*, Gallimard, Paris, 2010 (1927) ; et *Logique. Théorie de l'enquête*, PUF, Paris, 1967 (1934), p. 173.

28. Connaître le nombre et les caractéristiques des personnes qui vivent à la rue devient alors un enjeu central dans l'arène publique. Des statisticiens de l'Ined, sous la direction de J.-M. Firdion et M. Marpsat, lancent une enquête, suite à une initiative du Conseil national de l'information statistique (CNIS) en 1993 : *La Rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, PUF-Ined, Paris, 2000. Ce processus donne lieu à la première enquête nationale sur les personnes sans domicile en 2001, qui sera renouvelée en 2012. Voir Marpsat M., « L'enquête de l'Insee sur les sans-domicile : quelques éléments historiques », *Le Courrier des statistiques*, 123, 2008, p. 3-64.

pouvoirs publics adoptent, d'abord pour prendre en charge les « nouveaux pauvres », puis pour cibler les « SDF ». Dans ce contexte de trouble de la vie publique, des médecins et des infirmières de l'hôpital de Nanterre, en s'appuyant sur leur expérience clinique accumulée dans la consultation médicale, dédiée aux personnes sans domicile, imaginent une autre solution que celle du ramassage des clochards par la Brigade d'assistance aux personnes sans abri (Bapsa). C'est à Xavier Emmanuelli, fort de son expérience à Médecins sans frontières et au SAMU médical, que revient d'imaginer alors une autre solution. Il recourt lui aussi à la catégorie d'« urgence sociale » pour projeter un nouveau dispositif d'action publique adressé aux habitants des rues les plus fragilisés : les « grands exclus ». Il renverse la relation d'assistance en affrétant des véhicules et en mandatant des professionnels chargés d'« aller vers » les usagers, sur leur lieu de vie, et de leur fournir un service sanitaire et social. La maraude du Samusocial de Paris est née. Adossée à des activités satellites d'identification, d'accueil, d'hébergement et d'accompagnement, l'urgence sociale donne lieu à une action sociale spécifique, pilotée à Paris, de façon différente par rapport aux villes de province où l'expérience sera étendue, par le Samusocial, sous la tutelle de la préfecture, de la Ddass (Direction départementale des affaires sanitaires et sociales) et de la mairie de Paris.

Le Samusocial est à la fois le moteur et le produit de l'institutionnalisation d'une arène publique dans laquelle ont prévalu les conceptions, les critères d'expérience et les méthodes d'action qu'il a en grande partie établis. Son histoire pourrait être racontée comme celle d'une organisation non gouvernementale qui a trouvé les bonnes stratégies pour faire valoir son programme d'action et les bonnes alliances pour l'inscrire dans une forme pérenne. L'expérience, novatrice en son temps, s'est inscrite dans la durée, avec des dispositifs d'accueil et d'orientation mobiles et téléphoniques dans chaque département, une ligne budgétaire spécifique et des services dédiés au plus haut niveau de l'administration centrale<sup>29</sup>. Le contexte politique immédiat a compté. L'urgence sociale a été portée en 1993 à Paris sur les fonds baptismaux par des représentants du pouvoir municipal engagés dans la compétition présidentielle et, très vite, elle est devenue une affaire d'État, sous le parrainage de Jacques Chirac. Mais à la différence d'autres politiques sociales, qui ont commencé leur carrière dans les budgets d'urgence sociale pour la finir dans une institutionnalisation durable (le RMI, institutionnalisé en 1988 ou le droit au logement, en 1990), l'aide aux personnes sans domicile est restée arrimée au tempo du court terme (les budgets sont votés annuellement, sans assurance légale de reconduction d'une année sur l'autre) et aux variations cycliques des

---

29. Damon J., « L'« urgence sociale » au prisme de sa ligne budgétaire. Autour du « 47.21 » », *Revue française des affaires sociales*, 1, 2001, p. 13-35. Depuis la réorganisation des budgets de l'État par la loi organique relative aux lois de finance (août 2001), la ligne budgétaire est le Budget opérationnel de programmes (« Bop ») numéro 177.

saisons (dans une oscillation chronique entre lutte humanitaire et politique sociale<sup>30</sup>). Elle conserve de ce point de vue une part d'exception. Mais elle ne relève pas pour autant d'un « état d'exception » qui soumettrait les usagers à un arbitraire permanent. Elle engage un dispositif, encadré juridiquement, d'« action sociale », facultative et peu formalisée, qui se distingue de l'« aide sociale », obligatoire et beaucoup plus codifiée<sup>31</sup>. Cette politique sociale a pu être qualifiée de « bricolage » à ses débuts<sup>32</sup>. Mais s'en tenir là risque de faire perdre de vue l'organisation normative des activités de définition et de traitement de ce problème public. Trois règles, avec leurs multiples entorses, singularisent l'esprit de l'urgence sociale. Selon la règle d'inconditionnalité, toute personne « en détresse » ou « en danger », quel que soit son statut ou son parcours, peut bénéficier, ici et maintenant, sans délai, sans contrepartie et sans projet, de l'urgence sociale. Cette démarche rompt avec la logique de l'aide sociale, qui catégorise des types de bénéficiaires, attribue des allocations sous conditions et exige de l'usager la préparation d'un dossier. La règle de durée limitée de l'hébergement d'urgence, en vigueur dans les grandes villes jusqu'en 2009<sup>33</sup>, avait pour finalité de ne pas « chroniciser » l'accueil. Encore en usage, elle impose des rythmes très rapides d'entrée en soirée et de sortie en matinée, inhabituels dans le domaine de l'aide sociale<sup>34</sup>. Enfin, et ce sera le cœur de notre enquête, la règle de proximité des usagers consiste en un « aller vers » les lieux de vie et une prise en charge personnalisée de « ceux qui ne demandent plus rien ». Elle rompt radicalement avec la perspective du guichet d'assistance qui répond, dans l'action sociale, aux demandes expresses des usagers.

L'urgence sociale a ordonné un nouveau monde institutionnel, avec ses montages réglementaires, ses ressources budgétaires et ses compétences professionnelles, ses savoirs spécialisés et ses ordres normatifs ; au-delà, c'est toute une arène publique, centrée autour de la grande exclusion, qui s'est déployée, avec différentes organisations, chacune dotée de sa ligne, de ses convictions et de ses méthodes. Dans ce cadre, le Samusocial de Paris est

30. Soulet M.-H. (dir.), *Urgence, souffrance, misère. Lutte humanitaire ou politique sociale ?*, Éditions Universitaires Fribourg, Fribourg, 1998.

31. Alfandari É., Tourette F., *Action et aide sociales*, Dalloz, Paris, 2011, § 69, p. 141-142.

32. Damon J., *La Question SDF. Critique d'une action publique*, PUF, Paris, 2002.

33. Paradoxalement, l'hébergement d'urgence, jamais défini dans la loi, apparaît avec un contenu légal au moment où l'un de ses critères constitutifs, la durée limitée, disparaît. La loi de mobilisation pour le logement et la lutte contre l'exclusion (2009, dite « loi MOLLE » ou loi Boutin), pérennise les séjours en consolidant le « principe de continuité » (art. 4 de la loi DALO) et en instaurant un droit à l'accompagnement social dans ces établissements. Elle prend acte du fait que la durée limitée, tout en privant les usagers de la possibilité d'habiter un espace personnel, ne les empêche pas de devenir des habitués. Mais cette continuité se solde aussi par le risque du retour de la conditionnalité, en particulier pour les sans-papiers. Cette question sera de nouveau abordée dans la conclusion de l'ouvrage.

34. Tourette F., « L'urgence dans le droit de l'aide sociale (ou le serpent qui se mord la queue par nécessité) », *Revue de droit sanitaire et social*, 3, 2007, p. 386-398.

un dispositif dont l'histoire peut être retracée, dont les conséquences doivent être évaluées, dont les enjeux politiques sont à interroger, que l'on peut comparer avec d'autres dispositifs et qui, aujourd'hui chahuté dans le secteur des politiques de l'exclusion, est en train de se réformer de l'intérieur et de composer avec d'autres solutions à l'extérieur. D'autres expérimentations apparaissent, dans et hors le Samusocial de Paris : l'histoire du problème public est en cours et nous en décrivons certaines inflexions.

*Ni justification ni dénonciation : une perspective décalée*

La grande difficulté, quand on aborde une organisation comme le Samusocial de Paris, est de garder ses distances tant avec les récits hagiographiques qu'avec les récits critiques. Pour montrer les ressources, les environnements, les capacités et les dilemmes de l'*urgence en action et en situation*, il a fallu accomplir un véritable effort de démarcation de ces récits de justification et de dénonciation. Et ce travail redouble le travail accompli sur le terrain pour ne pas verser dans le camp des pour ou des contre, dans une arène très conflictuelle où les batailles entre associations caritatives, les inimitiés personnelles, les querelles politiques et les aversions idéologiques se conjuguent et se surdéterminent les unes les autres.

Parmi les premiers, qui racontent l'histoire ou qui énoncent la philosophie du Samusocial, Emmanuelli est l'auteur le plus prolifique<sup>35</sup>. Ses nombreux livres regorgent de témoignages, d'analyses ou de plaidoyers à portée descriptive, explicative<sup>36</sup>, parfois pamphlétaire<sup>37</sup>, sinon métaphysique<sup>38</sup>. Ce sont pour nous des données. Qu'il s'agisse des principes philosophiques de l'urgence ou des comptes rendus de consultations ou de maraudes, ils sont importants non seulement parce qu'ils nous font entrer dans le champ d'expérience du président-fondateur du Samusocial mais aussi parce qu'ils forment une matrice d'expérience pour ses membres qui ont, pour la plupart, lu un ou plusieurs de ses livres. Cela ne signifie pas, du reste, qu'il faille passer, sans solution de continuité, des déclarations d'Emmanuelli au fonctionnement du dispositif : si charismatique soit-il, le Samusocial n'est pas une extension de sa personne et les activités qui y ont cours ne sont pas l'application de ses principes. Mais il reste la voix la plus entendue à travers les médias, pour le grand public, et il dispose d'un réseau d'amis dans le monde politique. Un autre corpus intéressant est la littérature du Samusocial destinée à ses autorités de tutelle et à ses bailleurs de fonds. Elle

35. Emmanuelli X., *Out ? La malédiction de l'exclusion peut-elle être vaincue ?*, Robert Laffont, Paris, 2003 ; *L'Homme en état d'urgence*, Hachette, Paris, 2005.

36. Emmanuelli X., avec Frémontier C., *La Fracture sociale*, PUF, « Que sais-je ? », Paris, 2002 ; avec Malabou C., *La Grande exclusion*, Bayard, Paris, 2009.

37. Emmanuelli X., *Les Prédateurs de l'action humanitaire*, Albin Michel, Paris, 2000.

38. Emmanuelli X., *Célébration de la pauvreté. Regards sur François d'Assise*, Albin Michel, Paris, 2001 et les passages sur l'Apocalypse selon saint Jean dans *Dernier avis avant la fin du monde*, Albin Michel, Paris, 1999.

dresse des tableaux statistiques à travers lesquels l'organisation se réfléchit dans une image synoptique d'elle-même, et elle donne une photographie des problèmes qu'a dû régler l'organisation à tel ou tel moment de son histoire. Les rapports d'activités donnent accès aux modes d'organisation de l'expérience, de catégorisation et de classement du Samusocial quand il se met en scène, en chiffres, en arguments et en récits pour des tiers, dans l'espace public. Du même ordre, à usage interne, les programmes de formation, auxquels les tutrices nous ont autorisés à participer, montrent la façon dont des membres du Samusocial, salariés à cette fin, produisent des standards pédagogiques sur les bonnes pratiques à adopter. Il y a enfin tout un répertoire de textes, beaucoup plus neutres, écrits par des membres de l'organisation dans des revues professionnelles. Ils racontent une nuit avec une équipe mobile<sup>39</sup>, présentent certains des éléments du dispositif<sup>40</sup> ou s'adressent plus spécifiquement à des infirmières ou à des aides-soignantes<sup>41</sup>. Ils traitent d'un point précis, comme le vieillissement des personnes dans la rue<sup>42</sup>. Ils présentent des réflexions de cadres du Samusocial sur les fonctions<sup>43</sup> et les transformations de l'institution<sup>44</sup>. Ils proposent un tableau de psychiatrie clinique des « grands exclus » que rencontre l'équipe psy<sup>45</sup>. Enfin, l'Observatoire, agence d'enquête et de réflexion fondée en 1999, publie tous les ans des articles et rapports scientifiques, essentiellement en épidémiologie (tuberculose, diabète, hypothermie, dermatologie, gynécologie, addictologie, troubles mentaux...), mais aussi en sciences sociales (profil des personnes sans abri, refus de soin et d'hébergement, vie amoureuse à la rue, familles hébergées par le 115...).

En regard de cette littérature à travers laquelle le Samusocial s'adresse à différents publics, une autre littérature œuvre à la condamnation politique, souvent en bloc, de l'urgence sociale. Les critiques sont multiples, souvent acerbes. L'hébergement d'urgence est le plus visé – les CHU du Samusocial, mais aussi La Boulangerie ou La Mie de pain sont dans le collimateur. Il est analysé comme un système organisé de « maltraitance institutionnelle » niant tout droit à l'hébergé : temps limités d'accueil, dortoirs collectifs sans intimité, manque de travailleurs sociaux, infantilisation systématique des

39. Roques M., « En compagnie d'une équipe mobile d'aide. Une nuit en maraude avec le Samu Social de Paris », *Lien social*, 601, 2001, p. 4-9.

40. Parigi S., « Souffrances et précarité : un réseau plurisectoriel », *Soins psychiatrie*, 204, 1999, p. 16-18.

41. Rame A., « Le Samu social de Paris », *L'Aide soignante*, 32, 2001, p. 11-22 ; Jean J., « La précarité : de la rue à l'hôpital », *Revue de l'infirmière*, 152, 7-8, 2009, p. 17-29.

42. Courson C. de, « Quand les sans-abri vieillissent », *Soins gérontologie*, 60, 7-8, 2006, p. 30-32.

43. Odile Gaslonde, directrice des soins : « Quelles sont les missions du SAMU social de Paris ? », *in Urgence 2007*, chapitre XXXII.

44. Entretien avec Suzanne Tartière, directrice médicale, *in Le Directeur d'hôpital*, n° spécial « L'urgence évolue : les structures doivent s'adapter », 121, 2008, 6-9, p. 20-29.

45. Sylvie Quesemand-Zucca, psychiatre, a publié une analyse des processus de désocialisation à la rue : *Je vous salis ma rue. Clinique de la désocialisation*, Stock, Paris, 2007.

usagers, sélection des entrants au mérite, création de listes d'indésirables<sup>46</sup>... Les chambres d'hôtel ne valent pas mieux : au lieu d'ouvrir les HLM ou de créer une fois pour toutes des logements sociaux auxquels auraient accès les familles les plus pauvres, on les installe dans une précarité aussi durable que dispendieuse. On parque les pauvres dans des voies de garage, *no man's land* des chaînes d'hôtels à petit prix qui bordent le périphérique ou des structures d'accueil qui perpétuent, à peu de chose près, les asiles d'antan. Le « dévouement humanitaire » transforme les sans-abri en citoyens de seconde zone et nourrit une politique « plus démonstrative, spectaculaire et médiatique qu'efficace<sup>47</sup> ». L'urgence sociale relève du *charity business*, sur le marché de la pauvreté<sup>48</sup>, dont le Samusocial se dispute des parts avec les autres organisations caritatives, à qui elle laisse du reste la charge de la plupart des accueils de jour. Elle substitue aux agents de la fonction publique des travailleurs précaires, sous-payés, en contrats à durée déterminée, non renouvelés à la suite de conflits<sup>49</sup>. Elle entretient des structures pléthoriques de soin et d'hébergement et gaspille d'énormes budgets en hôtellerie au lieu de construire des logements sociaux et de favoriser les politiques de réinsertion<sup>50</sup>. Bref, elle participe, avec ses budgets croissants, de l'administration de l'insécurité sociale<sup>51</sup>.

Un autre argument récurrent serait que l'éthique de l'urgence sociale, si vantée par les stratégies de communication médiatique, ne ferait que masquer un « format répressif » de « maintien de l'ordre<sup>52</sup> ». Les ONG auraient pris la relève des brigades policières de la Bapsa, avec moins de violence physique mais plus de violence symbolique. « Il s'agit d'une extension du contrôle social sur fond de disparition tendancielle du recours à la violence physique<sup>53</sup> », dont le principal objectif est de faire disparaître la visibilité du problème<sup>54</sup> en « favorisant la circulation des personnes d'une structure à

---

46. *Revue de droit sanitaire et social*, dossier « Pauvreté et grande exclusion », 11-12, 6, 2007, dont Bruneteaux P., « Vide juridique et renvois arbitraires dans les centres d'hébergement d'urgence parisiens », *ibid.*, p. 965-978.

47. Voir le plaidoyer à charge de l'alimentation, des vestiaires, des soins et de l'hébergement des sans-abri par D. Terrolle, « Du mirage de l'urgence sociale à la réalité anthropologique du terrain », *Les Cahiers de l'actif*, 344-345, 2005, p. 21-38.

48. Bruneteaux P., « La lutte contre la "grande pauvreté" : un marché ? », *Regards croisés sur l'économie*, 4, 2, 2008, p. 223-233.

49. Rullac S., *L'Urgence de la misère. SDF et Samu social*, Les Quatre chemins, Paris, 2004.

50. Teissonnières G., « Le gardiennage des pauvres. Les logiques sociales de l'urgence », in Gaboriau P., Terrolle D. (dir.), *Ethnologie des sans-logis. Étude d'une forme de domination sociale*, L'Harmattan, Paris, 2003, p. 75-109.

51. Castel R., *L'Insécurité sociale*, Le Seuil, Paris, 2003.

52. Bruneteaux P., « L'hébergement d'urgence à Paris ou l'accueil en souffrance », *Sociétés contemporaines*, 63, 3, 2006, p. 105-125.

53. *Ibid.*, p. 121.

54. Sassier M., « Individualisme et lien social. L'urgence ou comment s'en débarrasser... des réponses immédiates à des problèmes chroniques », *Informations sociales*, 66, 1998, p. 36-47.

une autre tout en supprimant leurs points d’ancrage dans l’espace urbain<sup>55</sup> ». Une autre version, plus foucauldienne, fait du dispositif de la maraude un « asile immatériel », « hors les murs », qui « enferme les gens dehors<sup>56</sup> ». Le Samusocial serait un outil de « cartographie ubiquitaire », une sorte de panoptique *high tech*, capable de pister les sans-abri où qu’ils soient. Ce serait encore un dispositif de normalisation, « moyen de punir les pauvres » qui « s’écarterent de la norme du mérite<sup>57</sup> », de discriminer les usagers en fonction de leur capacité à s’aligner sur des contraintes institutionnelles et de punition par mise à l’écart des plus rebelles<sup>58</sup>. Un trait commun pointé par les critiques est la psychologisation des parcours de sans-abri et des causes de leur déchéance<sup>59</sup>, avec parfois la tentation d’assigner un fondement somatique à certaines pathologies de la rue. Le « syndrome de désocialisation » serait une vision médico-psychiatrique selon laquelle les grands clochards sont petit à petit forclos de la représentation de soi, anesthésiés dans leur corps, en perte de repères psychiques, désorientés dans l’espace et dans le temps, en déshérence de rapports sociaux, souvent coupés de leurs épreuves affectives<sup>60</sup>. Étape ultime : le diagnostic serait qu’il n’y a guère de résilience pour les clochards de longue date<sup>61</sup>. « Une stabilisation dans un cadre social qui leur conviendrait est tout à fait envisageable, si “l’asile” est conçu pour eux, avec des règles de discipline simples et une grande liberté<sup>62</sup>. » En contrepoint de la mise en circulation, c’est la mise à l’abri qui est alors mise en avant, dans un lieu inviolable où les hébergés seraient « en sûreté » contre eux-mêmes.

Ces prises de position ont souvent un fort parti pris théorique et politique de départ. Nous les avons mises entre parenthèses et avons décidé de mener une analyse des forces et des faiblesses du dispositif du Samusocial en partant de l’expérience quotidienne de la maraude<sup>63</sup>. Plutôt que tout voir en blanc ou noir, nous nous sommes attardés sur les moments de « trouble »

55. Terrolle D., « La ville dissuasive : l’envers de la solidarité avec les SDF », *Espaces et sociétés*, 116-117, 2004, p. 143-157.

56. Aumercier S., « Le Samu social. De l’urgence à l’inclusion globale », *Revue du MAUSS semestrielle*, « De la reconnaissance. Don, identité et estime de soi », 23, 2004, p. 116-132.

57. Rullac S., *Le Péril SDF. Assister et punir*, L’Harmattan, Paris, 2008.

58. Rullac S., *La Critique de l’urgence sociale*, Vuibert, Paris, 2006.

59. Bresson M. (dir.), *La Psychologisation de l’intervention sociale : mythes et réalités*, L’Harmattan, Paris, 2006.

60. Declerck P., « Quatre clochards ou le fantôme de la liberté », *Contradiction*, hiver 1983-1984, p. 125-139 ; ou « Une vie pour rien, ethnographie des clochards de Paris », *Les Temps modernes*, 478, 1986, p. 11-36.

61. Soutrenon E., « Offrons-leur l’asile. Critique d’une représentation des clochards en “naufragés” », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 159, 4, 2005, p. 88-115.

62. Henry P., Borde M.-P., *La Vie pour rien*, Robert Laffont, Paris, 1997, p. 296.

63. Nous sommes en phase avec les travaux de l’ancien Centre de recherche et d’études appliquées de la Loire (CRESAL) à Saint-Étienne : cf. Pichon P., *Solidarités du proche. Le SAMU à Saint-Étienne*, Textuel, Paris, 2001 ; Ravon B., Pichon P., « Souci de la relation et accompagnement social : le Samu social et les Camions du cœur », in Cohen M. (dir.), *Associations laïques et professionnelles : identités et valeurs*, L’Harmattan, Paris, 2006.

et de « perplexité » des maraudeurs sur le terrain et avons analysé les dilemmes auxquels ils se heurtent, au jour le jour. L'idée était de restituer par la description ethnographique des activités en situation, sans fard, avec tous leurs « accroc », en tenant à distance les discours de justification ou de dénégation de l'après coup.

### *Entre ethnographie morale et ethnographie politique*

L'intention première de mener une ethnographie de l'action publique, vue d'en bas, telle qu'elle se pratique sur le terrain, et de remonter tous les chaînons jusqu'aux sommets de l'État, n'a pu être réalisée jusqu'au bout. L'organisation a continué, dans nombre de ses dimensions, d'être une espèce de boîte noire, et l'examen de la transformation des politiques sociales, vues d'en haut, aurait requis une autre enquête. Petit à petit, cependant, une *ethnographie morale* qui, sous bien des aspects, est une *ethnographie politique*, a pris forme. Ce terme de « moral » nous vient de la redécouverte par les sciences sociales en France<sup>64</sup> de la question des mœurs, de la raison pratique et de l'éthique située<sup>65</sup> mais, tout autant, d'une tradition ethnographique de Chicago, le plus virtuose d'entre les travaux sur les *homeless* étant le *Sidewalk* de Mitch Duneier<sup>66</sup>. Il a aussi à voir avec une conception pragmatiste de l'action, au cœur de laquelle sont poursuivies des fins en vue<sup>67</sup> qui ne sont pas l'ombre portée des finalités, des règles et des valeurs formulées par l'institution. Plutôt que d'étudier des principes éthiques ou déontologiques, une ethnographie morale s'immerge dans des contextes d'activité, d'action et d'interaction pour saisir et montrer une *moralité en actes*, telle qu'elle se fait. Prendre soin, faire du bien, apporter un réconfort, donner de l'espoir sont des activités pratiques à observer de près et à décrire en détail. Et l'usage qui est fait d'une « morale institutionnelle » qui nourrit un projet d'action publique doit être articulé avec l'accomplissement d'une « moralité pratique », dans le feu des interventions, et d'une « moralité réfléchie » lors de moments critiques ou dans des discussions collectives. L'exigence d'une observation et d'une description en gros plan permet de contourner les qualifications à l'emporte-pièce du travail social

---

64. Isambert F. A., Ladrière P., Terrenoire J.-P., « Pour une sociologie de l'éthique », *Revue française de sociologie*, 19, 1978, p. 323-339 ; et Isambert F. A., « Les avatars du fait moral », *L'Année sociologique*, 30, 1979-1980, p. 17-55.

65. Ce traitement sociologique de la raison pratique a trouvé son site en France au Centre de sociologie de l'éthique, au Centre d'étude des mouvements sociaux et au Groupe de sociologie politique et morale. Il a été au cœur de la fondation de la collection « Raisons pratiques » aux Éditions de l'EHESS en 1989.

66. Duneier M., *Sidewalk*, Farrar, Straus, and Giroux, New York, 1999 (avec Hakim Hasan et des photos d'Ovie Carter). Il faudrait aussi mentionner les travaux d'Elliott Liebow, David Snow et Leon Anderson ou, avec d'autres généalogies, Kim Hopper, Anne Lovell, Robert Desjarlais...

67. Dewey J., *La Formation des valeurs*, La Découverte, Paris, 2011 (1939), avec une présentation de L. Quéré, A. Bidet et G. Truc.

ou infirmier, de saisir plus finement quelles opérations il accomplit *in situ* et à quels paradoxes et ambiguïtés il se confronte<sup>68</sup>.

Ces multiples recherches rejoignent aujourd'hui l'exigence qui s'est faite depuis plusieurs années, en philosophie morale, de travailler sur des situations de la vie quotidienne et de rompre avec l'héritage kantien pour saisir des épreuves morales telles qu'elles se font concrètement, en pratique et en contexte. Les épreuves morales ne sont plus pensées à partir des problématiques abstraites des valeurs universelles, de la Loi et de la conformité à la Loi, du calcul d'utilité ou de l'amour de son prochain... Elles ne sont plus rapportées aux seules représentations, absolues et transcendantes, du bien ou du mal dans le for intérieur d'un sujet et à l'exercice des facultés de volition, de jugement, de délibération et de décision, en toute conscience. Elles sont réancrées dans un *sens ordinaire du bien, du droit et du juste*, dans une « perception morale » ordonnée au souci des situations concrètes telles qu'elles sont vécues et pratiquées. Au lieu de se centrer exclusivement sur des problèmes de justice distributive, certains philosophes, attentifs en particulier à la leçon de Wittgenstein<sup>69</sup>, ont proposé de partir des concepts moraux tels qu'ils se donnent dans la description de ce qui compte pour nous, dans la vie de tous les jours. L'enquête ethnographique radicalise cette perspective. Elle permet de décrire et d'analyser de façon rigoureuse, à partir de l'observation de matériaux empiriques, comment s'accomplit une *éthique interactionnelle, incarnée et contextualisée* faite de confiance, autonomie et dépendance, amour-propre et réciprocité, sollicitude et sollicitation, bienveillance et responsabilisation. La confrontation à des problèmes pratiques à résoudre met à l'épreuve une *éthique de la sollicitude* et une *pragmatique de la responsabilité* qui respectent des droits universels mais qui prennent soin et donnent de la reconnaissance à des personnes, au singulier ou en proximité.

Cette démarche est directement politique : elle impose de s'interroger sur le type de communauté civique dans laquelle l'urgence sociale peut exister. Elle requiert de questionner les notions de droit, d'obligation et de responsabilité qui la portent<sup>70</sup>. Elle examine la façon dont l'action publique répond à cette figure de l'étranger au monde commun qu'est le sans-abri et comment elle prend et tient des engagements à son égard<sup>71</sup>. Et en regard, elle enquête sur la façon dont l'action publique donne des occasions de s'en sortir, ou tout au moins de tenir, en fournissant des prises. Notre réponse

68. Voir aussi le programme de recherche de J. Libois, J. Stroumza (dir.), *Analyse de l'activité en travail social*, IES Editions, Genève, 2007.

69. Laugier S., « L'autonomie et le souci du particulier », in Jouan M., Laugier S. (dir.), *Comment penser l'autonomie ?*, PUF, Paris, 2009, p. 407-432.

70. Honig B., *Emergency Politics : Paradox, Law, Democracy*, Princeton University Press, Princeton, 2009.

71. Joseph I., « Le ressort politique de l'assistance, l'expérience de l'induction morale. Sur l'ethnographie des SDF », in Joseph I., *L'Athlète moral et l'enquêteur modeste*, Économica, Paris, 2007, p. 413-436.

mise sur les pouvoirs de l'enquête : pour se faire une opinion éclairée, les données de fait sont plus utiles que les jugements de valeur. L'enquête sert avant tout à y voir clair, à nourrir en informations fiables le débat sur les questions de société, par exemple, et non pas à justifier des prises de position politiques. Et, sans prendre parti, elle montre du point de vue des agents du Samusocial les difficultés qu'ils rencontrent, les analyses qu'ils en font et les solutions qu'ils leur apportent. Elle fait apparaître les tensions, dilemmes et paradoxes dans lesquels ils sont empêtrés. Cette espèce de suivi pragmatiste des activités professionnelles et organisationnelles renonce-t-il à la critique ? Certainement pas, mais il parie sur la *capacité réflexive des praticiens* à formuler des descriptions, des analyses, des diagnostics et des propositions. Leur point de vue ne cède en rien à la « critique externe<sup>72</sup> ». Ils pointent eux-mêmes le manque de moyens pour traiter la question sociale. Ils s'inquiètent de l'insuffisance du parc immobilier, pris en tenaille entre la spéculation immobilière qui raréfie l'offre accessible et le déficit de construction de logements sociaux par les municipalités. Ils font le rapport entre la « question SDF » et les effets du crash financier de 2008 et de la réduction massive des programmes sociaux, aggravés par la multiplication des problèmes de surendettement des familles les plus vulnérables et par une politique de répression des flux migratoires qui ne laisse d'autre alternative que la rue aux personnes sans papiers. En interne, de la maraude jusqu'aux bureaux, on reconnaît le délabrement des centres d'hébergement et la nécessité de les « humaniser » ou la gabegie des placements à l'hôtel faute de logements sociaux. Les coordinateurs du 115 et des équipes mobiles déplorent la suroccupation chronique des structures de soin, d'assistance et d'hébergement, qui réintroduit une espèce de conditionnalité tacite puisqu'elle conduit à trier et à régler les flux d'entrée. Enfin, les personnels des centres d'hébergement sont conscients de ce que l'hétérogénéité des publics dissuade certaines personnes de les fréquenter et empêche une plus grande efficacité de leur prise en charge en raison du manque de ressources, de personnels et de compétences et de l'engorgement des filières de réinsertion. Au bout du compte, la fonction relais des services d'urgence sociale, opérante pour les familles et les femmes victimes de violences, ne l'est pas dans le cas des étrangers sans papiers ni des personnes souffrant de troubles psychiques... Elle chronicise une population d'habitues et transforme certains de ses dispositifs en « asiles au noir<sup>73</sup> ».

---

72. Nous nous retrouvons dans le projet d'une « critique interne et située », de C. Lemieux, *Mauvaise presse*, Métailié, Paris, 2000, qui s'inspire de M. Walzer, *Critique et sens commun*, La Découverte, Paris, 1990 (1987), et qui rejoint, dans le registre de la philosophie politique, l'art d'interpréter de Claude Lefort, déchiffrant l'expérience démocratique à l'encontre de sa disqualification par la critique sociale de l'idéologie.

73. Pour reprendre le diagnostic de P. Vidal-Naquet, « Le paradoxe de l'urgence sociale », *Projet*, 284, 2005, p. 10-17 ; et la catégorie de O. Brachet, « L'impossible organigramme de l'asile en France. Le développement de l'asile au noir », *Revue européenne des migrations internationales*, 13, 1, 1997, p. 7-36.

Toutes ces propositions, et bien d'autres, ne sont pas formulées par des opposants mais bien par des cadres ou des employés des équipes mobiles et des autres structures. Ils le font dans une posture d'amélioration du service qu'ils rendent. Et, tout en étant conscients de leur étroite marge de manœuvre, en s'interrogeant sur l'adéquation du projet de l'institution, ils accomplissent au mieux leur travail d'accompagnement, de mise à l'abri et de prise en charge. Ils manifestent diverses formes d'attachement à ce qu'ils font, évoquant le « vrai boulot<sup>74</sup> » autant que le « sale boulot » (*dirty work*<sup>75</sup>). C'est cela qu'une description *in situ* de leurs activités professionnelles a voulu montrer, cet exercice de veille sociale qui ne se confond pas avec la bienveillance charitable ou la surveillance policière. On reviendra à la fin de l'ouvrage sur les turbulences que traverse actuellement l'urgence sociale, de la critique des Enfants de Don Quichotte à la « refondation » de l'action publique sur le principe du « Logement d'abord ». Mais l'essentiel était de rendre compte de cette *éthique du proche* et, sous d'autres modalités, du don, du *care* ou de la reconnaissance qui opère au cœur des interventions d'urgence sociale et qui est irréductible à des logiques de charité ou de répression. Cette éthique du proche, qui réintroduit un minimum de coprésence, d'attention et d'écoute, avec toutes les limites que l'on peut pointer, a une portée politique. Sans doute est-elle instrumentalisée dans le cadre d'une recomposition des politiques sociales mais elle donne des réponses à de nouveaux problèmes posés par de nouveaux usagers ; elle pose toutes sortes de difficultés en termes de formation et d'évaluation, mais elle fixe un cran d'arrêt aux entreprises de néo-management de l'action sociale. Sa complexité pratique doit être interrogée pour elle-même, ce qui veut dire faire droit et rendre justice aux activités des agents sur le terrain<sup>76</sup>.

### *Politique du soin ou politique de la compassion ?*

Le lecteur ne trouvera donc pas, dans ce livre, de plaidoyer pour ou contre le Samusocial. L'enquête ethnographique offre des prises à une compréhension dense et nuancée de l'urgence sociale. Le fonctionnement d'une action sociale y est montré avec ses limites et ses ambiguïtés sans donner dans la caricature enchantée ou maléfique. Les hypothèses du maintien de l'ordre public, de la régulation de la pauvreté, de la police des mœurs ou de la sanitarisation du social, et celles, plus radicales encore, de l'élimination de la visibilité des sans-abri de l'espace public, de la nouvelle gestion du sous-prolétariat par le capitalisme néolibéral, du ré-enfermement asilaire de ces classes dangereuses ou de l'invention de dispositifs et de technologies

74. Bidet A., *L'Engagement dans le travail*, PUF, Paris, 2011.

75. Hughes E. C., *Le Regard sociologique*, Éditions de l'EHESS, Paris, 1995 (1971).

76. Cefaï D., Costey P., Gardella É., Gayet-Viaud C., Gonzalez P., Le Méner E., Terzi C. (dir.), *L'Engagement ethnographique*, Éditions de l'EHESS, Paris, 2010, en particulier les chap. VIII et IX.

de gouvernement, sont sans doute les plus répandues. Mais elles ne restent que des conjectures, plus ou moins bien documentées par l'enquête empirique, plus ou moins pertinentes selon le poste d'observation et d'analyse ou l'échelle territoriale ou historique et ne sont, en aucun cas, des modes d'explication ultime. En nous engageant dans une microanalyse de l'urgence sociale, avec ses propres points aveugles et angles morts, nous avons essayé de ne pas céder à l'une ou l'autre de ces perspectives : la critique des rapports de domination, matérielle et symbolique, qui commanderait à l'urgence sociale ; l'analyse de la régulation de la question sociale et, au bout du compte, des effets de nouvelles dynamiques économiques ; la microphysique du pouvoir qui, sous couvert d'intervention personnalisée, opèrerait un contrôle diffus sur les esprits et sur les corps ; la biopolitique de populations défavorisées ou la gouvernementalisation du traitement des pauvres qui se seraient désormais substituées aux rationalités de l'État providence.

Ce qui nous a davantage retenus, c'est la transformation du regard, des mœurs et des pratiques qui a conduit à l'invention de l'urgence sociale. Par-delà toutes les critiques qui peuvent lui être adressées, elle doit être resituée par rapport à l'avènement d'une nouvelle expérience collective, la fin d'un régime de rejet dans l'altérité des personnes à la rue, se traduisant par l'abolition de mesures légales de criminalisation et par une transformation progressive des sensibilités concernant les sans-abri. Les figures du vagabond indigne et dangereux, sujet de bienfaisance mais aussi de surveillance et de répression<sup>77</sup>, puis du clochard misérable et pitoyable mais n'appelant pas d'action publique, ont vécu. Les articles 269 à 282 du code pénal, selon lesquels vagabondage et mendicité par des valides étaient tenus pour des « délits », menaçaient de peines de prison ces « gens sans aveu [...] qui n'ont ni domicile certain, ni moyens de subsistance, et qui n'exercent habituellement ni métier, ni profession ». Cette pénalisation se redoublait d'une psychiatisation. Les vagabonds souffraient, au mieux, d'immoralité, coupables en particulier du péché d'oisiveté, au pire, étaient vus comme poussés par une pulsion « dromomaniaque », d'« automatisme ambulatoire<sup>78</sup> ». Il fallait les punir ou les soigner, mais ils étaient tenus à l'écart des aides fournies à partir de 1886 par l'Assistance publique, condamnés aux asiles et aux dépôts de mendicité. De fait, tout au long du xx<sup>e</sup> siècle, avec une accélération à partir des années 1950, les « clochards » ont été de moins en moins inculpés d'actes délictueux. Ils ont peu à peu cessé de faire peur, pendant les Trente glorieuses, pour jouir d'une espèce de bienveillance du public<sup>79</sup>. Avec

---

77. On peut souligner la rémanence dans la longue durée de ces catégories morales qui tirent vagabonds et mendiants, en particulier valides, du côté de la « canaille », en lisant par exemple, dans une littérature nombreuse, B. Geremek, *Les Marginaux parisiens aux XIV<sup>e</sup> et XV<sup>e</sup> siècles*, Flammarion, Paris, 1976.

78. Beaune J.-C., *Le Vagabond et la machine*, Champ Vallon, Seyssel, 1983.

79. Pour un panorama : Damon J., « La prise en charge des vagabonds, des mendiants et des clochards : une histoire en mouvement », *Revue de droit sanitaire et social*, 43, 6, 2007, p. 933-951.

l'ouverture par les pouvoirs publics, en 1953, des centres d'hébergement et de réadaptation sociale (CHRS) réservés aux « vagabonds ayant accepté les mesures proposées en vue de leur reclassement », un processus s'est engagé en direction de leur prise en charge par l'action publique<sup>80</sup>. L'abolition des délits de vagabondage et de mendicité, le 22 juillet 1992, a signé la fin d'un régime de discrimination légale<sup>81</sup>.

Le sans-abri n'a dès lors plus été tenu légalement pour un être délinquant ou dangereux, hors normes, sans aveu, ni feu ni lieu, et donc sans foi ni loi. Et ce, même si perdurent préjugés et stéréotypes, tant des riverains qui s'émouvent et s'indignent des « nuisances » dues à la proximité d'un centre d'hébergement que des agents de sécurité pour qui cette « population flottante<sup>82</sup> », errante et mobile, est une réserve de clients potentiels. Il est devenu une personne et un citoyen qui a subi un revers de fortune ou qui pâtit de la nouvelle donne économique et politique mais que l'on ne peut incriminer. Là où il y avait stigmatisation et répression, il y a désormais affirmation d'une égalité de traitement et entrée dans le droit commun. Quoique l'urgence sociale sélectionne un groupe cible pour résoudre ses problèmes spécifiques, elle refuse de naturaliser leur sortie de la communauté des travailleurs et des citoyens comme un état de fait nécessaire. En forgeant une catégorie de « grands exclus », elle vise la frange la plus problématique de ces « surnuméraires », « déchus » du travail et du logement, mais s'occupe avant tout de les mettre à l'abri et maintient une promesse de ré-affiliation, si hasardeuse soit-elle. La décision d'« aller vers » « ceux qui n'ont plus la force de réclamer » pour les « faire venir » vers les institutions est une décision politique, autant qu'un choix éthique. Elle est prise au nom de la solidarité républicaine. Elle se soucie de permettre aux sans-abri d'accéder à des droits élémentaires plutôt que de leur faire la charité, refuse de les considérer comme des parias, des espèces d'intouchables et d'irrécupérables, et les retient ou les ramène dans l'horizon d'une commune humanité. Elle sort, du moins par son principe d'aide sans condition, de la dichotomie morale et politique héritée des siècles précédents, entre « bons » et « mauvais » pauvres, entre paresseux valides qu'il faudrait réprimer et indigents invalides dont il faudrait avoir pitié<sup>83</sup>. Elle est symptomatique du tournant qu'a pris la « morale sociale » dans un monde où l'intégration ne va plus

80. Mais la même année était créée l'Équipe de ramassage des vagabonds, rattachée à la Maison de Nanterre.

81. Loi n° 92-686 du 22 juillet 1992 portant réforme des dispositions du code pénal relatives à la répression des crimes et délits contre la nation, l'État et la paix publique. Ces mesures sont entrées en vigueur dans le nouveau code pénal du 1<sup>er</sup> mars 1994.

82. Foucault M., *Les Anormaux. Cours au Collège de France 1974-1975*, Gallimard et Seuil, « Hautes Études », Paris, 1999, p. 41.

83. Geremek B., *La Potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Âge à nos jours*, Gallimard, Paris, 1987.

de soi et où la République personnalise ses usagers et se rapproche d'eux pour les activer, les reconnaître, les accompagner, les responsabiliser<sup>84</sup>.

L'urgence sociale fait donc des « sans domicile » les égaux des « avec domicile », ni plus ni moins, à la place de qui chacun pourrait se retrouver. Mais toute l'ambiguïté est qu'elle le fait en leur attribuant un statut de « victimes » à secourir. Du coup, cette enquête apporte de nouveaux éléments à l'interrogation actuelle sur la « raison humanitaire<sup>85</sup> ». Si l'on suit cette hypothèse, l'urgence sociale serait l'un des dispositifs qui ont signé depuis le début des années 1990 en France, et les années 1970 à l'échelle internationale, la *constitution d'une politique humanitaire*. On y retrouve tous les ingrédients : le caractère de crise, guerre, famine ou catastrophe, appelle l'urgence de l'intervention, impérieuse et immédiate, au nom d'un principe d'humanité. Le ressort de l'indignation est le spectacle insoutenable de la « souffrance subie », la dénonciation de l'injustice se fonde sur l'épreuve du scandale moral. L'urgence sociale a une longue généalogie : les œuvres de Saint-Vincent-de-Paul, la Croix-Rouge d'Henri-Dunant, la médecine coloniale d'Albert-Schweitzer, l'Organisation des Nations unies, et plus récemment, Médecins sans frontières et le SAMU médical<sup>86</sup>. À la question : « Faut-il les laisser mourir ? », la réponse est le « devoir d'assistance humanitaire ». C'est finalement l'opération qui est accomplie par Emmanuelli, pour qui les grands exclus sont les cousins des accidentés du trafic routier ou des réfugiés climatiques et politiques.

Cette posture s'est bien sûr attiré une réponse critique : l'hypocrisie des grands principes, comme les droits de l'homme et le devoir d'ingérence, dissimulerait des luttes d'intérêt entre organisations humanitaires et ne serait qu'un habillage idéologique, au bout du compte, de pratiques caritatives<sup>87</sup>. L'urgence sociale ne serait qu'une *Realpolitik* dégoulinante de bons sentiments. L'humanitarisation des politiques sociales serait une façon d'administrer le conflit social et la misère, en en neutralisant la charge politique<sup>88</sup>. Le « spectacle à distance<sup>89</sup> » de la misère s'offre au « zèle compassionnel »

---

84. Mais le sens de l'« aller vers » ne coïncide pas, en tout cas pour ce qui concerne la prise en charge par le dispositif d'urgence sociale, avec le « se rapprocher », assorti d'un « retournement de la dette », qu'analyse I. Astier, *Les Nouvelles règles du social*, PUF, Paris, 2007. Pour Astier, en effet, ce sont alors les individus qui sont en dette avec la société, et non plus la société qui est en dette avec les individus.

85. Fassin F., *La Raison humanitaire*, Seuil/Gallimard, « Hautes Études », Paris, 2010.

86. Rufin J.-C., *L'Aventure humanitaire*, Gallimard, Paris, 1994.

87. Collovald A., « De la défense des "pauvres nécessiteux" à l'humanitaire expert. Reconversion et métamorphoses d'une cause politique », *Politix*, 56, 14, 2001, p. 135-161 et avec M.-H. Lechien, S. Rozier, L. Willemez (dir.), *L'Humanitaire ou le management des dévouements*, Presses Universitaires de Rennes, Rennes, 2002.

88. Sur la critique fonctionnaliste des politiques d'assistance qui, en fonction des cycles économiques, achèteraient la paix sociale en élargissant les droits sociaux pendant les crises et restaureraient les contraintes à l'emploi une fois la croissance revenue, voir Piven F. F., Cloward R. A., *Regulating the Poor : The Functions of Public Welfare*, Pantheon Books, New York, 1971.

89. Boltanski L., *La Souffrance à distance*, Métailié, Paris, 1993.

des citoyens-télespectateurs et cette opération désamorce le régime de la critique des transformations du capitalisme et de l'État. Elle « dépolitise » ce problème public en faisant des personnes sans abri des « victimes » et en court-circuitant la question des responsabilités de leur condition. Elle efface le cadre général auquel une analyse structurale, macrosociologique et historique, donne accès et elle raconte une histoire héroïque de catastrophe et d'urgence. Héritière de la perspective caritative, elle se fait la complice du démantèlement de l'État providence, marque l'émergence d'un nouveau domaine d'expertise des ONG allant de pair avec un pas en arrière en matière de défense des droits sociaux. Cette position n'est pas sans attrait : elle impose de sortir du cadre étroit qui est fixé par les acteurs et de regarder les choses d'un peu plus haut et d'un peu plus loin. Elle n'est du reste pas complètement en rupture avec des discours que l'on peut entendre sur le terrain. Mais à la prendre comme telle, ne risque-t-on pas de reconduire une stratégie du soupçon ? Ne fait-on pas que soulever, une fois encore, le voile idéologique qui cache les calculs sordides de la domination ? Et à voir le mal partout, ne finit-on pas par reproduire une image en miroir inversée des discours hagiographiques ou sanctificateurs ?

Quand il parle de politique humanitaire, Fassin suit une autre voie. Il pointe la constitution d'une nouvelle « économie morale<sup>90</sup> » où la bataille contre les inégalités et les injustices a reculé devant la compassion pour la souffrance, où le traitement des traumatismes des victimes prend le pas sur la lutte contre l'exploitation ou la domination. On peut recroiser cette perspective avec une autre, qui analyserait la rupture du néolibéralisme avec les bureaucraties régulatrices du *Welfare state* et la mise au point de nouvelles formes de gouvernement de la vie des personnes<sup>91</sup>. L'urgence sociale relèverait alors des « politiques de la compassion » qui ont contribué à fixer une nouvelle « topographie de la souffrance<sup>92</sup> ». Et de fait, elle rompt avec les politiques répressives de gestion de la misère qui la précédaient. Mais le traitement des personnes sans abri, tout en se mettant à l'écoute et en se montrant attentionné, ne serait-il pas au bout du compte au service de l'instauration d'une « société de contrôle<sup>93</sup> » ? L'épreuve des sentiments moraux ne serait-elle pas une modalité postrépressive de gouvernement dont la raison ultime résiderait dans la nécessité de maîtriser des flux de sans-abri, en douceur, sans enfermer ni punir ? Une telle perspective changerait totalement le contenu de la « souffrance » et de la

90. Fassin D., « Les économies morales revisitées », *Annales HSS*, 6, 2009, p. 1237-1266.

91. Rose N., *Governing the Soul : The Shaping of the Private Self*, Londres, Routledge, 1990 ; et Rose N., Miller P., *Governing the Present : Administering Economic, Social and Personal Life*, Polity Press, Cambridge, 2008.

92. Topographie de la souffrance qui est mise à l'œuvre pour renouveler la critique sociale et politique, chez E. Renault, *Souffrances sociales*, Le Seuil, Paris, 2008, ou pour déplorer les « politiques de la pitié », au sens de Arendt, chez M. Revault d'Allonnes, *L'Homme compassionnel*, Le Seuil, Paris, 2008. Ici, ces deux postures seront mises entre parenthèses.

93. « Deleuze », *L'Autre journal*, n° 1, mai 1990.

« compassion » : celles-ci seraient moins les marques d'un altruisme institutionnel que les symptômes d'une nouvelle économie morale, qui n'est jamais qu'une économie politique. Mais le risque est de disposer à l'avance d'une grille de lecture qui amalgame des phénomènes que l'enquête de terrain distingue. La micropolitique du travail de rue n'a pas le même sens vu depuis les plans d'action de la préfecture de Paris, les discours publics au nom du Samusocial et les pratiques concrètes sur le terrain. Elle engage plusieurs grammaires d'intervention, qui ont des points de continuité et de rupture avec les politiques sociales qui précédaient et qui travaillent dans la nuance, personne par personne, situation par situation. Si elle comporte des éléments qui relèvent du gouvernement par l'écoute ou de la sanitarisation du social, elle ne s'y résume pas.

On reposera, dans la conclusion, la question en d'autres termes : les politiques du *care*, du don, de la proximité ou de la reconnaissance qui, aujourd'hui, se tracent leur voie en philosophie et en sociologie morale et politique, ne sont-elles que de nouvelles technologies de contrôle adossées à un nouveau champ discursif de l'action publique ? Dans l'étude des interventions sanitaires et sociales, les analyses en termes de soin concurrencent celles qui ont hérité, pour aller vite, du marxisme ou du foucauldisme. La description des pratiques de prise en charge n'est d'abord pas critiquable parce qu'elle embarquerait une « rhétorique de la pitié ». L'ethnographie montre que ce n'est pas de la « compassion » au sens de la « pitié » dont il s'agit dans les interactions du travail de rue, mais que toutes sortes de sentiments moraux doivent être démêlés et resitués par rapport à une politique de solidarité. L'enjeu est de décrire comment se composent la saisie de patients et d'usagers, dans les formats universalistes du travail social, de l'infirmier et du droit *et* la compréhension rapprochée de personnes uniques, rapportée à leur histoire et à leur milieu. De là, l'ethnographie s'interroge, au-delà des mots, sur les conditions de possibilité de l'urgence sociale, sur les modalités de sa genèse et sur son ancrage dans des dispositifs. Elle appelle une histoire de l'action sociale, une analyse du fonctionnement de l'organisation qu'est le Samusocial et de la codification des métiers de prise en charge des « grands exclus ». Par ailleurs, elle rend justice à l'expérience de la rencontre entre les personnes à la rue qui ont le plus « décroché » et ces nouveaux professionnels qui tentent d'apaiser leurs maux en rendant compte des activités de soin, d'accompagnement et d'hébergement, et en comprenant le sens qui leur est attribué en situation. Ce livre *décrit l'urgence sociale en action* en analysant les dilemmes et les paradoxes dans lesquels elle s'empêtre mais en prenant au sérieux son projet moral et politique, sans nécessairement y voir de la charité à connotation religieuse, de la domination sur des déclassés ou du gouvernement des corps. Une invitation à regarder de plus près, pour mieux la comprendre, à l'heure où elle est mise en question, cette espèce de politique de l'extrême pauvreté qu'est l'urgence sociale.

## Table

<b>Remerciements</b>	<b>7</b>
<b>Cartes</b>	<b>10</b>
<b>Introduction</b>	<b>13</b>
La perplexité initiale : pourquoi le refus de soin et d'hébergement ?	15
Une organisation vue d'en bas : du 115 à la prise en charge	16
Le corps à corps des maraudeurs et des sans-abri	19
Le « code du maraudeur » : une grammaire du travail de rue	21
S'engager dans la maraude : nouveaux métiers du public	23
Enquête, morale et politique	27
<i>L'urgence sociale : définition et traitement d'un problème public</i>	27
<i>Ni justification ni dénonciation : une perspective décalée</i>	30
<i>Entre ethnographie morale et ethnographie politique</i>	34
<i>Politique du soin ou politique de la compassion ?</i>	37
<b>1. Le dispositif de la régulation à Ivry-sur-Seine</b>	<b>43</b>
L'urgence sociale : généalogie d'un problème public	45
<i>La maraude, les « grands exclus » et le « syndrome de désocialisation »</i>	47
<i>Une perspective médicale, sanitaire, psychiatrique</i>	54
<i>La croissance d'une organisation et la multiplication de ses dispositifs</i>	58
<i>Le Samusocial sur la carte de l'assistance sociale à Paris</i>	66
Le travail de la régulation : l'équité en action	69
<i>Évaluer et orienter : « dispatching », filtrage et triage du flux d'appels</i>	73
<i>Attribuer un hébergement : inconditionnalité, pénurie, priorités</i>	83
<i>Les signalements au 115 : les ambivalences de la solidarité</i>	92
<i>Assurer la continuité institutionnelle : le dispositif sociotechnique Aloha</i>	99
S'équiper, communiquer et coopérer	108
<i>Le briefing : attirer l'attention sur des cas problématiques</i>	109
<i>Se coordonner, s'informer et discuter</i>	111
<i>Le départ en maraude : s'équiper pour la nuit</i>	114
<i>La circulation des écritures : remplir et transmettre des formulaires</i>	119
<b>2. L'expérience des corps et des lieux</b>	<b>127</b>
Un art de dénicher les lieux de vie	129
<i>Repérer : une gymnastique oculaire</i>	132

<i>Habiter la rue : les lieux de vie</i>	134
<i>Qui est qui ? Qui est où ? Mutualiser les informations</i>	138
<i>Collectifs : prière d'éviter</i>	140
<i>Savoirs et expédients : l'écologie de la survie</i>	143
Le travail des sens	150
<i>Déchiffrer le sens des apparences</i>	150
<i>L'odorat : sentir et ressentir</i>	153
<i>Serrer la main et toucher le corps</i>	158
<i>Tact et contact : communication, exploration et contamination</i>	163
<i>Troubles de l'interaction : atmosphères, spatialités et temporalités</i>	166
Les formes de l'attention	175
<b>3. Épreuves affectives et sentiments moraux</b>	<b>175</b>
<i>Scènes et coulisses</i>	176
<i>Tact et sympathie : moyen ou fin ?</i>	181
<i>Les horizons temporels de l'attention : variations affectives</i>	197
<i>Amitiés de rue et visiteurs du pauvre : l'entraide non déclarée</i>	217
<i>Un analyseur de la bonne conduite : mésaventure avec les médias</i>	221
La sollicitude à l'épreuve	225
<i>Que faire ?</i>	225
<i>L'exercice du jugement : à qui donner ?</i>	244
<i>Les erreurs de catégorie et d'interaction</i>	249
<i>Situations difficiles : le refus d'hébergement</i>	253
<i>Entre le désir d'aider et le respect de la procédure</i>	258
Conclusion intermédiaire : une moralité coordonnée dans le travail de l'équipe mobile	265
<b>4. La moralité en actes : le code du maraudeur</b>	<b>271</b>
Les cinq piliers de l'activité des maraudeurs	276
<i>« On y va ou on n'y va pas ? » Reconnaître et catégoriser en situation</i>	278
<i>Approcher sans offenser, ni déranger, ni effrayer</i>	285
<i>Faire dire sans soutirer</i>	288
<i>Proposer sans imposer</i>	295
<i>Servir sans s'asservir</i>	303
<i>Quitter sans délaisser</i>	309
« Être présent » : engager une relation de pure sociabilité	314
<i>Un cadre de sociabilité</i>	315
<i>S'accroupir, offrir de la nourriture, fumer une cigarette</i>	316
<i>« Ça va ? » Se rendre disponible, conjurer l'embarras</i>	319
<i>Prendre et donner des nouvelles de connaissances</i>	321
<i>Parler la même langue, « être du même monde »</i>	323
« Persuader » et « raccrocher » : la rhétorique des mots et des gestes	332
<i>La « négociation » : une transaction à court et long terme</i>	335
<i>Argumenter : le travail de persuasion</i>	337
<i>Apprivoiser : habituer et impliquer</i>	340
<i>Responsabiliser : le moment pédagogique</i>	341
<i>« Au cas où » : un travail de Sisyphe</i>	343
<b>5. Micropolitique du travail de rue</b>	<b>347</b>
« Se soucier des autres » : de la rue à l'institution	350
<i>Donner de l'attention, avoir des égards, prendre soin</i>	351

<i>Écouter, apaiser, consoler, persévérer</i>	353
<i>Au-delà du secours matériel, un exercice de moralité</i>	357
<i>Confiance : le degré zéro de la reconnaissance</i>	361
<i>Autonomie et dépendance : du face à face au soutien institutionnel</i>	367
Composer entre quatre grammaires d'activité et d'interaction	375
<i>Visibilité et accessibilité dans l'espace public</i>	377
<i>Créer un havre de rencontre interpersonnelle</i>	383
<i>Contenir les interférences de tiers : les intrus</i>	386
<i>Le renversement de la relation au guichet</i>	390
Conclusion intermédiaire : une moralité distribuée sur le dispositif de veille sociale	393
<b>6. Autour de la maraude : les dispositifs de soin, d'hébergement et d'accompagnement</b>	<b>397</b>
Le cas Malvoit : de l'ingéniosité et de la persévérance dans la coordination	398
Yves Garel : un centre d'hébergement d'urgence	412
<i>L'arrivée au bercail : seuils et transitions</i>	414
<i>Le hall : un lieu de sociabilité intense</i>	418
<i>Le bureau du coordinateur : la salle des opérations</i>	422
<i>Le dîner et le coucher</i>	427
<i>Les plaintes des agents et des usagers</i>	433
La Maison dans le jardin : l'accueil de jour de Saint-Michel	435
<i>Un accueil souple, mais réglé, ouvert à une pluralité d'usages</i>	437
<i>Tensions et éloignements</i>	442
<i>Les « outils d'appropriation » des grands exclus</i>	445
<i>« Retrouver ses repères » : jardinage, bricolage, cuisine, hygiène, droits</i>	451
<i>La réinsertion ? « Savoir rester modeste »</i>	459
Les lits halte soins santé : les soins infirmiers au centre Ridder	464
<i>Un centre de lits infirmiers</i>	466
<i>La tournée des chambres</i>	468
<i>Soigner sans s'obstiner à guérir</i>	470
<i>Une prise en charge continue, globale et transversale</i>	474
<i>Coordination des équipes et paradoxes de la prise en charge</i>	476
Esquirol : le Réseau Souffrances et précarité	479
<i>Le travail de rue de l'équipe psy</i>	481
<i>De la difficulté d'une évaluation psychiatrique dans la rue</i>	485
<i>Les articulations entre les équipes du Samusocial et le « Réseau »</i>	488
<i>La place du « Réseau » dans les prises en charge</i>	492
<i>Fonder son intervention sur les liens existants entre le partenaire et l'usager</i>	494
<b>Conclusion</b>	<b>497</b>
Le « travail de l'engagement » : les dilemmes d'« aller à la rencontre »	500
<i>Parer au plus pressé ou penser au futur</i>	501
<i>Veiller avec sollicitude et montrer du professionnalisme</i>	502
<i>Favoriser l'autonomie ou recréer une dépendance</i>	503
<i>« Il va bien ou il fait semblant ? »</i>	505
Confrontation avec des philosophies et des sociologies morales	507
<i>Reconnaissance, dignité et respect</i>	507
<i>« Bienfaits et méfaits de la proximité » dans le travail de rue</i>	510

« <i>Le souci des autres</i> » : éthiques et politiques du care	513
« <i>Aider les pauvres</i> » : l'esprit du don	517
L'entrelacs des grammaires d'activité : l'architecture normative de la maraude	520
<i>Lois, règlements et conventions</i>	520
<i>Protocoles et procédures</i>	521
<i>Usages et habitudes</i>	523
Nouvelles épreuves de l'action publique : coordination, charte et professionnalisation	527
<i>Articuler agendas et territoires</i>	528
<i>S'entendre sur les bonnes pratiques : la charte</i>	531
<i>Urgentiste social : un métier ?</i>	536
Lieux et moments de réflexivité : apprentissages, interrogations et contestations	540
« <i>Les mains dans le cambouis</i> »	540
<i>Délibérations et consultations</i>	542
<i>La grève du printemps 2010</i>	546
Les transformations d'une arène publique : l'urgence sociale en question	550
<i>Le détonateur : les tentes du canal Saint-Martin</i>	551
<i>Recomposition de l'espace des organisations et des revendications</i>	555
« <i>Logement d'abord</i> » : un nouveau foyer de l'action publique	558
<i>Quel avenir pour l'urgence sociale ?</i>	564
<b>Glossaire des sigles</b>	<b>571</b>

---

Composition :

L'Ingénierie éditoriale



2, allée de la Planquette • 76840 Hénouville

Achevé d'imprimer sur les presses de l'imprimerie CPI Bussière à Saint-Amand-Montrond (Cher) en octobre 2011. Dépôt légal novembre 2011. Numéro d'impression : xxxx

*Imprimé en France*

**@ >>> Pour commander la version numérique :**

- Vous pouvez commander la version complète du livre au format PDF au prix de **35 €** en cliquant sur le lien ci-contre<sup>1</sup> :

---

1. Ce lien vous amènera sur le site sécurisé de Paypal™ où vous pourrez régler votre achat par carte bancaire (ou avec votre compte Paypal si vous en avez un), vous recevrez ensuite par mèle un lien vers un serveur sécurisé pour y retirer le fichier PDF.