

S'adapter aux « inadaptés » : conception et mise en œuvre d'un dispositif expérimental d'hébergement pour sans-abri chroniques

Thibaut Besozzi

DANS **REVUE FRANÇAISE D'ÉTHIQUE APPLIQUÉE** 2022/2 (N° 13), PAGES 89 À 102
ÉDITIONS **ÉRÈS**

ISSN 2494-5757

DOI 10.3917/rfeap.013.0089

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-francaise-d-ethique-appliquee-2022-2-page-89.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Érès.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

S'adapter aux « inadaptés » : conception et mise en œuvre d'un dispositif expérimental d'hébergement pour sans-abri chroniques

THIBAUT BESOZZI
DOCTEUR EN SOCIOLOGIE,
UNIVERSITÉ DE BOURGOGNE, LIR3S

Cet article entend rendre compte de l'expérimentation d'un dispositif d'hébergement et d'accompagnement destiné à adapter l'intervention sociale auprès de personnes chroniquement sans-abri. L'émergence de ce projet s'appuie sur les résultats de recherches précédemment menées. À partir d'une enquête en immersion ethnographique dans le « Village d'insertion » à Nancy, le propos examine les modalités de sa mise en œuvre en distinguant le projet tel qu'il est conçu (en amont) et tel qu'il est effectivement réalisé (en aval). Autrement dit, il s'agit d'analyser comment se concrétisent les principes et valeurs du dispositif dans le processus de sa mise en œuvre. L'approche pragmatiste mobilisée permet de mettre en évidence les épreuves éthiques auxquelles se confrontent les intervenants sociaux dans leurs pratiques quotidiennes, tout en dégagant des axes de tensions éthiques qui valent, de manière plus transversale, dans l'ensemble du travail social (entre tolérance et autorité, entre assistance et responsabilisation ou encore entre participation démocratique et encadrement vertical). Enfin, ce sont les contraintes qu'impose le cadre institutionnel du dispositif qui sont abordées en ce qu'elles limitent les marges d'action des professionnels et complexifient encore les dilemmes éthiques auxquels ils font face.

EN

English version of this abstract can be found at the end of this issue.

Mots-clés sans-abri | sociologie pragmatique | dispositif | épreuves éthiques | gestion solidaire.

Cet article entend rendre compte de l'expérimentation d'un dispositif d'hébergement et d'accompagnement destiné à adapter l'intervention sociale auprès de personnes chroniquement sans-abri. À partir

d'une dynamique de recherche-action initiée depuis 2017 sur le territoire de la Métropole du Grand Nancy (MGN¹), nous retraçons le cheminement de la recherche menant à l'émergence de ce dispositif – appelé « Village d'insertion » – précisément pensé pour répondre aux attentes de cette frange très marginalisée des sans-domicile. Nous proposerons ensuite un examen des modalités de sa mise en œuvre en distinguant le projet tel qu'il est *conçu* (en amont) et tel qu'il est effectivement *réalisé* (en aval). Dès lors, dans une perspective pragmatiste, des décalages et tensions ne manquent pas de poindre tant au niveau des épreuves éthiques auxquels font face les intervenants sociaux qu'au niveau des logiques gestionnaires du dispositif.

En posant l'hypothèse selon laquelle ce ne sont pas ces personnes qui sont inadaptées aux centres d'hébergement mais bien ces services sociaux qui ne sont pas assez adaptés aux attentes de ces personnes, nous faisons le pari qu'une intervention adaptée permettra de mieux accompagner les « grands marginaux ». Cela dit, cette adaptation de l'intervention sociale et de l'organisation d'un dispositif spécialisé ne va pas sans poser de problèmes (notamment éthiques). Nous explorons dans cet article les dilemmes éthiques émergeant dans le cours de l'action et la manière dont ils se soldent en fonction du sens que les intervenants accordent à leurs missions (leur positionnement éthique).

L'analyse passera ainsi des principes affichés à leur réalisation concrète en s'intéressant notamment aux modalités d'intervention et d'institutionnalisation dans un lieu de vie qui entend placer les « habitants² » au cœur de son fonctionnement. Comment, dans quelle mesure et avec quelles limites se concrétisent les modes d'action conçus en amont ? Quelles valeurs sous-tendent ces modalités d'action ? Comment les professionnels choisissent-ils d'agir au regard de ces valeurs parfois contradictoires ? Et dans quelle mesure le cadre institutionnel du dispositif permet-il ou bride-t-il l'expression des principes déclarés ? Ce sont autant de questions qui nous invitent à décrire en acte l'adaptabilité de ce dispositif tout en soulignant les limites qui peuvent apparaître quand l'intervention contrevient aux principes sur lesquels elle annonce reposer. Nous verrons que chacun de ces axes de l'action sociale est sous-tendu par des valeurs qui ne manquent pas d'entrer en tension lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes pratiques concrets.

Une recherche-action ethnographique à l'origine d'un dispositif expérimental : le Village d'insertion

Entre 2017 et 2019, nous avons mené un travail ethnographique dans le monde de la rue, en *immersion* (Leroux et Neveu, 2017) quotidienne pendant huit mois auprès des sans-abri de Nancy – une agglomération de 250 000 habitants située dans le Grand-Est de la France. L'approche ethnographique consiste à *s'engager* durablement dans les relations et rapports sociaux qui se jouent au sein d'un milieu social (Cefaï, 2010) afin de saisir, sur le vif, les interactions et perspectives des divers acteurs parties prenantes des groupes rencontrés.

Cette première recherche s'est principalement déroulée dans l'espace public et les services sociaux utilisés par les sans-abri avec qui nous passons nos journées après avoir négocié notre place sur le terrain (Besozzi, 2021a). Ainsi, en partageant le quotidien des sans-abri et en

1. Depuis 2017, nos recherches sont financées par la direction départementale du Travail, de l'Emploi et des Solidarités de Meurthe-et-Moselle (DDETS54), la Métropole du Grand Nancy, le centre communal d'action sociale (CCAS) de Nancy et l'association Ars (Accueil et réinsertion sociale), sous convention de recherche avec l'Université de Lorraine (2L2S) puis avec l'Université de Bourgogne (LIR3S).

2. Nous verrons pourquoi il convient ici de parler d'« habitants » plutôt que de « résidents », ce qui constitue déjà un choix éthique.

fréquentant les lieux qu'ils utilisent, nous avons pu mettre en évidence les formes de structuration sociale du monde des sans-abri (Besozzi, 2021b) – à la fois spatiales (Parazelli, 2002 ; Zeneidi-Henry, 2002) et relationnelles (Lanzarini, 2000 ; Pimor, 2014 ; Billion, 2014) – ainsi que les dynamiques identitaires qu'impose l'épreuve du sans-abrisme (Pichon, 2010 ; Besozzi, 2019). En se recentrant sur les personnes qui sont durablement ou chroniquement en situation de sans-abrisme, l'approche pragmatique développée a parallèlement permis d'apporter des éléments nouveaux de compréhension en repartant précisément du vécu et du point de vue des premiers concernés : leur méfiance et leur défiance envers les services sociaux et les professionnels de l'accompagnement social ; leur revendication de modes de vie alternatifs ou encore leur mobilisation de logiques d'action rationnelles qui valent précisément « en situation de rue », alors qu'elles paraissent irrationnelles du point de vue normatif de la réinsertion.

C'est à partir de cette enquête que se sont dégagées des préconisations opérationnelles destinées à mieux adapter les services sociaux et dispositifs d'accueil, d'hébergement et d'insertion aux publics fortement marginalisés ; bien que ces derniers soient régulièrement considérés par les travailleurs sociaux comme « inadaptés » à leurs services, et dès lors, décrits comme des « patates chaudes » ou des « situations complexes » qui « ne rentrent nulle part, dans aucune case » et dont « personne ne veut ». En effet, ces personnes témoignent d'un long parcours de rue (de plusieurs années) et se confrontent parfois simultanément à des problématiques psychiatriques, addictives, judiciaires et/ou carcérales, si bien qu'elles sont mises en échec dans leurs tentatives de réinsertion *via* les dispositifs traditionnels (hébergements d'urgence, CHRS³, pensions de famille...), qu'elles en soient vite exclues ou qu'elles s'en défient et les fuient. La littérature scientifique fait justement état des formes de domination et du contrôle social ressentis par les résidents de ces centres d'hébergement traditionnels (Gaboriau et Terrolle, 2003 ; Benoist, 2009 ; Bruneteaux, 2017), dans la mesure où ces centres placent la *norme dominante* (du travail, du logement ordinaire, du « savoir-habiter »...), le *mérite* et la *responsabilité individuelle* au cœur de leur axiologie (notamment *via* la contractualisation de l'aide institutionnelle et la construction de projets de réinsertion). Si bien que les personnes sans-domicile les plus marginalisées finissent par s'épuiser devant le « parcours du combattant » que représente le « circuit de l'assistance » et ses multiples étapes transitoires, vécues comme des mises à l'épreuve récurrentes (Pichon, 2005, 2010 ; Damon, 2021).

C'est sur la base de ces constats et par un financement de la DIHAL et de la DIPLP⁴ que s'est constitué un « Village d'insertion » précisément destiné à accompagner *différemment* ces publics en s'adaptant à leurs temporalités, à leurs attentes, à leurs volontés et à leurs besoins propres. Il s'agit d'un hangar de 1500 mètres carrés proche du centre-ville de Nancy où sont disposés des caravanes et des modulaires munis chacun de sanitaires individuels. Ouvert sur l'extérieur, le Village peut accueillir une quinzaine d'individus encadrés par une équipe de sept professionnels (agents d'accueil, intervenants sociaux⁵ et coordinateur). Deux salles collectives sont mises à disposition des habitants (un

3. Centres d'hébergement et de réinsertion sociale.

4. Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement, et Délégation interministérielle à la prévention et à la lutte contre la pauvreté, qui ont lancé, fin 2020, un appel à manifestation d'intérêt (AMI) titré « Accompagnement de personnes en situation de grande marginalité dans le cadre d'un lieu de vie innovant à dimension collective », AMI sur la base duquel le Village est financé pendant trois ans.

5. Si nous privilégions « intervenants sociaux » à « travailleurs sociaux », c'est que les professionnels du Village ne sont pas des travailleurs sociaux diplômés d'État.

réfectoire-cuisine et une salle d'activité) tandis que les professionnels disposent de bureaux au sein de modulaires semblables aux habitats des villageois.

Au sein du Village, il s'est d'abord agi d'observer finement les interactions des uns et des autres, avant de recueillir leur point de vue sur leur expérience afin d'accéder aux discours et à la réflexivité des acteurs. Ainsi, entre février et mai 2022, nous avons quotidiennement partagé les activités des habitants et des professionnels (moments de sociabilité, repas, activités, réunions, entretiens individuels, etc.), avant de réaliser des entretiens formels à la fois avec les habitants et avec les professionnels intervenant sur le site, quel que soit leur statut (agent d'accueil, veilleurs de nuit, intervenants sociaux, coordinateur, cadres de direction). De la sorte, nous avons été amené à observer de nombreuses situations où se jouent des incertitudes, cependant que nous pouvions accéder à une myriade d'informations à partir des discussions informelles qui s'engagent dans le cours d'action, avec les habitants et/ou avec les professionnels. En participant aux réunions et échanges des professionnels entre eux, nous accédions aux coulisses de leur intervention, aux questionnements qui ne s'affichent pas devant les habitants ainsi qu'aux controverses émergentes quant à la « bonne » manière d'agir dans telle ou telle situation.

Au-delà du regard et de l'oreille prêtée aux habitants et aux professionnels, c'est le fonctionnement du dispositif en tant qu'organisation qui nous a intéressé. À cet égard, il s'est agi d'observer le dispositif *en acte*, c'est-à-dire les règles, normes et modalités de fonctionnement qui président *effectivement* à sa gestion et aux prises de décisions. C'est ici que la sociologie pragmatique – en ce qu'elle entend rendre compte des *épreuves* auxquelles se confrontent les acteurs *en situation*, mais aussi de leurs manières de résoudre des controverses (Barthe et coll., 2013) – s'est avérée précieuse pour analyser les décalages entre la conception idéale du projet et sa réalisation concrète. Elle invite par ailleurs à percevoir le « dispositif » comme un arrangement spatial, social et technique, rationalisé et institutionnalisé en vue d'objectifs spécifiques. De ce point de vue, un dispositif se veut prescriptif et performatif au sens où il entend « faire faire » quelque chose aux acteurs (Lemieux, 2018, p. 44). En outre, cette sociologie conduit à tenir compte du sens que les acteurs (habitants, intervenants sociaux et cadres de direction) accordent à leurs pratiques, pour observer comment se traduisent en acte les principes d'intervention et d'organisation du dispositif (affichés en amont) ou encore pour analyser les controverses éthiques qui émergent dans le cours de l'action. En effet, les valeurs brandies comme des étendards ne sont pas incantatoires et nécessitent d'être traduites en acte. Comme le stipule Brigitte Bouquet, « il s'agit de penser l'action au regard des valeurs, c'est-à-dire d'en arriver à l'éthique, qui est dans l'acte et non seulement dans les intentions ou la proclamation » (2017, p. 53). Or, en situation, il arrive que des idéaux également défendus entrent en contradiction et nécessitent d'être hiérarchisés pour conduire à une prise de décision puis à une action.

Les « grands marginaux », une catégorie de l'action publique aux contours incertains

Si la grande marginalité relève d'une catégorisation de l'action publique historiquement construite et conduisant à une réponse sociale généralement spécifique et dérogoire (Lévy, 2021), c'est qu'elle s'appuie sur un certain nombre de constats transversaux pour être définie. C'est d'abord le non-recours aux services sociaux qui la caractérise, qu'il soit dû au refus de prise en charge de la part des institutions (après de multiples échecs, des troubles et infractions au règlement intérieur répétés, etc.) ou au refus des personnes d'utiliser les services sociaux (accueil de jour, hébergements d'urgence, hébergements de réinsertion) au regard des conditions (matérielles, collectives, réglementaires, normatives...) qui s'y imposent (Lévy, 2015). Si bien que la grande marginalité va de pair avec la chronicité (ou la durabilité) de l'expérience du sans-abrisme. À cet égard, on peut dire que les « grands marginaux » connaissent généralement une longue expérience de la survie, émaillée d'allers-retours (souvent contraints) dans diverses institutions comme la prison, l'hôpital psychiatrique, les cures de désintoxication, les foyers d'hébergement temporaire, etc.

Cependant, comme toute catégorisation surplombante, celle de « grands marginaux » possède ses limites : elle intègre une diversité de personnes et de situations en supposant une homogénéité qui n'existe que sur un plan théorique et abstrait, bien qu'elle facilite l'action de l'État (Scott, 2021) selon une politique de « ciblage » (Damon, 2021). En effet, si le non-recours et la chronicité du sans-abrisme semblent transversaux à la grande marginalité, les problématiques et parcours individuels demeurent singuliers et évolutifs, comme en attestent les travaux sur le sans-abrisme adoptant une approche biographique (Pichon et Torche, 2007 ; Bruneteaux, 2016). Dès lors, si nous employons les termes « grands marginaux », il faut donc se garder d'essentialiser cette catégorie qui ne vaut que par rapport à l'action publique qui lui est destinée.

C'est néanmoins au regard des spécificités de cette frange minoritaire de sans-domicile qui n'a pas recours aux hébergements sociaux (Gardella et Arnaud, 2018) que se justifient les modalités d'action sociale expérimentées au Village. Il s'agit en effet de rendre à ses habitants des marges de choix individuels concernant la manière dont ils souhaitent (ou non) être aidés, en repartant autant de leurs difficultés sanitaires et sociales que de leurs compétences et capacités personnelles (autodétermination). C'est pourquoi la *symétrisation* des relations d'aide (Gardella, 2017) et la *participation* se présentent comme des axes centraux du projet destinés à réduire les effets de domination induits par la relation d'assistance institutionnalisée.

Les principes et valeurs du Village d'insertion

Les principes fondamentaux sur lesquels repose le Village d'insertion peuvent se résumer en quelques points qui doivent concrétiser les axes du Plan MASS : médiation, accessibilité, spécialisation et stabilisation (Besozzi, 2019). Ils correspondent aux valeurs de tolérance,

de liberté, de solidarité, d'égale humanité et d'égale capacité qui sous-tendent le projet, avec pour fond transversal de chercher à réduire les contraintes institutionnelles (vectrices d'échecs dans la prise en charge des « grands marginaux »). Cela dit, ces « grandeurs » (Boltanski et Thévenot, 1991) chapeautent un ensemble de valeurs plus précises devant se décliner dans l'action sociale au sein du Village : la confiance, la proximité et la symétrie dans la relation d'aide (Médiation) ; l'ouverture du dispositif, l'appropriation des lieux et la liberté d'agir de manière autonome (Accessibilité) ; la participation démocratique au projet, la capacité d'agir et la continuité de l'accompagnement social (Spécialisation) ; et, enfin, la limitation des contraintes institutionnelles, l'assistance inconditionnelle et l'absence d'injonctions à la réinsertion (Stabilisation).

Un hébergement à bas seuil d'exigence (ou haut seuil de tolérance)

Afin de favoriser l'accessibilité et le maintien au sein du dispositif, les exigences envers les villageois sont réduites au minimum : les animaux et couples sont autorisés, ainsi que les invités extérieurs et la consommation d'alcool. Sur ce point, c'est la logique de la réduction des risques (RDR) qui se substitue aux contraintes réglementaires et à la logique du sevrage. Selon le principe d'appropriation du « chez-soi » développé ci-dessous, aucun contrôle des habitats ne s'impose. Parallèlement, le réfectoire-cuisine étant ouvert 24 heures sur 24, aucun horaire de repas ne s'impose aux habitants qui peuvent ainsi vivre selon leur propre rythme quotidien. En somme, c'est la *tolérance* et la *liberté* qui priment sur la normativité et les contraintes institutionnelles réglementaires. Les seules règles imposées d'emblée par les professionnels (le respect de la loi, le respect des personnes et le respect des lieux) sont suffisamment larges pour éviter les incidents graves et permettre aux habitants d'édicter leurs propres règles plus précises : le respect de la loi, le respect des personnes et le respect des lieux.

Un accompagnement rapproché et personnalisé

Pour limiter les événements indésirables que peut occasionner cet idéal de haut seuil de tolérance (vols, dégradations matérielles, violences, trafics...) des professionnels sont présents au Village 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. Leurs missions consistent d'abord à animer la vie collective et à sécuriser le site en régulant les conflits éventuels. Dès lors, avant d'être dans la relation d'aide (accès aux droits et aux soins), il s'agit d'« aider à la relation » (Ravon et Laval, 2005) en instaurant des liens de proximité (personnalisés) avec les habitants dans l'optique de favoriser l'émergence d'une demande d'accompagnement fondée sur la *confiance* dans la relation d'aide. Cela passe notamment par la reconnaissance de leur égale humanité et la symétrisation des relations.

L'appropriation, la participation et l'empowerment

L'*appropriation* des habitats individuels (« chez-soi ») et des parties communes (« chez-nous ») est un ressort central du mode d'intervention expérimenté. Dans la mesure où le chez-soi constitue un repère fondamental à la fois matériel, relationnel et identitaire, il convient d'en créer les conditions de possibilité, notamment en favorisant

l'aménagement, l'attachement, l'appropriation et l'ancrage dans les lieux (Pichon et coll., 2010). C'est la valeur de l'*intimité* qui prévaut ici. Dès lors, les habitants sont invités à « faire ce qu'ils veulent » dans leur modulaire (ou caravane) et à prendre possession des locaux (bricolage, récupération, décoration, peinture, etc.) au nom de la liberté et de l'auto-détermination. Il s'agit aussi de favoriser la *participation* au fonctionnement du Village afin de dynamiser l'*empowerment* des habitants (suivant les valeurs démocratiques et celle d'égalité) : cela passe notamment par des « Conseils du Village » hebdomadaires et la présence de représentants des habitants aux comités du pilotage du projet. Durant ces moments charnières, les villageois sont invités à coconstruire les règles de vie qui auront cours sur le site et à être à l'origine des activités et projets qui s'y développent, selon les enjeux du développement du pouvoir d'agir (Le Bossé, 2016). Dans l'idéal, il s'agit de tendre vers une logique de « gestion solidaire » et de « gouvernance démocratique » (Eynaoud et França Filho, 2019) qui s'opposent nettement aux principes gestionnaires (de marchandisation de la solidarité, de logique par projets et évaluations, etc.) qui ont cours dans le travail social et se sont accentués depuis la loi 2002-2 (Chauvière, 2007 ; Alix et Autès, 2014 ; Alix et coll., 2018).

La stabilisation des situations individuelles sur les plans sanitaire et social

Enfin, l'ensemble de ces logiques d'intervention trouve sa cohérence dans l'objectif assumé de la *stabilisation*. L'enjeu consiste à maintenir des personnes très marginalisées sur le site afin de limiter les allers-retours entre institutions et de favoriser l'émergence d'un projet d'insertion (ou d'autonomie) sur le long terme. Pour ce faire, aucune contractualisation n'est nécessaire à l'entrée et aucune injonction à la réinsertion ne s'impose, si bien que la durée de séjour au Village n'est pas limitée *a priori*. En cohérence avec le principe de bas seuil d'exigence, les exclusions sont évitées au maximum pour ne pas rompre le processus de stabilisation. L'association porteuse du dispositif fait le pari que la reconstruction de repères spatio-temporels, matériels, relationnels et identitaires est la seule voie possible pour qu'émergent des évolutions individuelles positives. La stabilisation n'exclut donc pas la perspective de la réinsertion : elle ne fait que la différer dans le temps. Ainsi l'objectif de stabilisation est sous-tendu par les valeurs de protection, d'assistance inconditionnelle et de continuité de l'accompagnement social.

Au regard de l'axiologie clairement énoncée à l'origine de la conception du Village d'insertion, il pourrait sembler que l'intervention des professionnels soit précisément guidée par ce canevas d'idéaux fonctionnant comme une « feuille de route » qu'il suffirait de respecter. Mais il n'en est rien. Au contraire, nous allons voir que l'intervention sociale des professionnels doit systématiquement opérer à partir d'une hiérarchisation de ces idéaux qui présentent chacun des limites.

*Épreuves et controverses éthiques dans la réalisation pratique
de l'intervention*

Les questions éthiques émergent lorsque les professionnels s'interrogent sur les « bonnes manières » d'agir au regard d'une situation concrète qui appelle à trancher entre plusieurs principes : faut-il admettre d'intervenir au sein du domicile d'un habitant, pour des raisons d'hygiène et d'éducation au « savoir habiter », ou s'en garder au nom de la valeur accordée à l'intimité et à l'autodétermination ? Doit-on accepter les consommations de drogue au nom de la tolérance inhérente aux principes de bas seuil d'exigence et d'autodétermination, ou limiter (voire interdire) ses consommations au nom des enjeux de réinsertion, de santé et de sécurité ? Doit-on fixer des rendez-vous aux habitants pour assurer leur suivi administratif au nom de l'accompagnement social et de l'objectif de stabilisation, ou laisser émerger la demande en cohérence avec la valorisation des choix individuels, le respect du rythme des personnes et de leur autodétermination ? Faut-il répondre immédiatement aux demandes des habitants (au nom de l'assistance et de la solidarité) ou les inviter à se débrouiller par eux-mêmes (au nom de l'autonomie et de la responsabilisation) ? Dans quelle mesure peut-on accepter les décisions prises par les habitants (au nom de la participation et de l'*empowerment*) ou en limiter l'expression (au nom de l'expertise professionnelle ou de la responsabilité juridique de l'association) ?

Chacune de ces alternatives présente des avantages et des inconvénients : si elles peuvent chacune être argumentées de manière rationnelle, il n'en demeure pas moins qu'elles révèlent les priorités éthiques retenues en fonction du choix finalement adopté. Ces alternatives n'excluent évidemment pas les compromis et les nuances, mais cela n'élève rien à la hiérarchisation des valeurs qui se dégage des compromis opérés. En outre, bien que ces dilemmes soient directement indexés aux questionnements qui ont cours au sein du Village d'insertion, ils soulèvent néanmoins des interrogations plus transversales au travail social et à ses paradoxes inhérents (Autès, 2013).

Dans le sillon de la sociologie pragmatique, ces dilemmes éthiques sont autant d'*épreuves* auxquelles se confrontent les intervenants sociaux. Ce concept conduit effectivement à pointer les incertitudes inhérentes à l'ordre social : « Est épreuve, en somme, toute situation au cours de laquelle des acteurs font l'expérience de la vulnérabilité de l'ordre social, du fait même qu'ils éprouvent un doute au sujet de ce qu'est la réalité » (Lemieux, 2018, p. 39). En repartant de cette définition, on peut parler d'« épreuve éthique » dès lors que le doute concerne la « bonne action » à conduire au regard de certains idéaux.

Ainsi, lorsque Benoît⁶ est recherché par la police, les intervenants sociaux se gardent de livrer aux policiers la liste des personnes habitant le Village. Les valeurs de confidentialité, de protection et de confiance prennent ici le dessus sur la coopération avec l'institution policière au nom de la construction d'une « bonne » relation d'accompagnement social. Lorsque Simon, Wolfgang et Pépette témoignent de comportements perturbateurs (violences verbales et physiques, vols, dégradation

6. Un habitant du Village. Il s'agit d'un nom d'emprunt, comme pour les autres noms cités.

du matériel collectif, etc.), ils n'écopent pas directement de sanctions au nom de la tolérance et de la stabilisation souhaitée. Mais ils peuvent alors avoir tendance à reproduire ces comportements, si bien que d'autres formes de régulation sont expérimentées (engagements individuels non contractualisés, apaisement des rapports, réparation des dégâts, etc.) avant de prononcer des exclusions temporaires. Par ailleurs, alors que Caron entasse du matériel de récupération, des vêtements et des seringues usagées à l'intérieur de son modulaire, l'équipe professionnelle fait le choix de ne pas lui imposer de nettoyage et de rangement, au nom du respect de son intimité, de la liberté et de l'autodétermination, bien que cela soulève des inquiétudes en termes sanitaire, hygiénique et éducatif (« Comment pourra-t-il habiter un logement ordinaire s'il ne sait pas ranger et nettoyer son espace privatif ? »). Par ailleurs, lorsque Raymond décide de quitter son habitat de lui-même, rendant les clés aux intervenants sociaux, la question se pose de savoir combien de temps on peut lui garder sa place, au cas où il reviendrait : en concertation avec les habitants, une durée de trois mois est actée (correspondant à la durée d'un préavis en logement ordinaire). Sur ce point, l'idéal de la participation démocratique est mis en pratique puisque ce sont les habitants qui ont décidé de cette durée, cependant que la valeur de la continuité de l'accompagnement social est respectée, bien que cette décision empêche temporairement d'utiliser l'habitat pour un nouvel habitant.

Sur l'ensemble de ces exemples, l'équipe professionnelle témoigne d'un positionnement partagé qui entre en cohérence avec l'axiologie du projet. On peut ainsi dire que ces cas révèlent « l'éthique du dispositif ». Or, il s'agit aussi de constater que certains choix opérés par les intervenants sociaux diffèrent en fonction de leur positionnement éthique *personnel*, c'est-à-dire, du sens qu'ils accordent à leurs missions et des priorités qui s'en dégagent *en acte*. C'est qu'ils n'accordent pas tous les mêmes priorités à leur intervention, et ce, notamment en fonction de leurs expériences passées et de leur parcours biographique et professionnel⁷. Certains intervenants valorisent les missions d'animation et d'assistance (« Mon objectif, c'est de leur faire passer de bons moments, qu'ils se posent, qu'ils se sentent bien »), quitte à « être dans le copinage » selon leur expression. D'autres, au contraire, valorisent le « travail éducatif » et se concentrent sur les démarches administratives relatives à l'accès aux droits et aux soins, quitte à endosser une position de surplomb vis-à-vis des habitants (frôlant parfois l'infantilisation). Un intervenant privilégie pour sa part le fait de « faire le moins de choix possible à leur place » et valorise fortement l'égalité dans la relation d'aide (« Ce sont des adultes responsables, comme toi et moi, ils savent faire des choses ! »). Enfin, un dernier professionnel place l'ordre et la sécurité en haut de ses priorités, relativement aux missions de médiation qu'il endosse, au risque de se montrer autoritaire et intolérant.

Ces différents positionnements éthiques personnels induisent des controverses au sein de l'équipe d'intervention. En effet, lorsque les deux agents d'accueil s'insurgent contre la régularité des consommations de drogue et l'état d'ébriété qu'affichent fréquemment les habitants (« Ça va pas devenir une salle de shoot ici ! » ; « Il faut leur rentrer dedans sinon ils n'arrêteront jamais ! »), ils font appel aux valeurs d'ordre, de sécurité et

7. Certains attestent d'une longue expérience dans l'animation socio-culturelle, d'autres dans la solidarité caritative, d'autres encore dans la médiation sociale ou dans le travail social à proprement parler. D'un point de vue sociologique, ces expériences conditionnent leurs positionnements éthiques personnels et leur manière de voir le métier (Gaspar, 2012).

d'éducation qui leur importent plus que celles de tolérance et de liberté portées par le projet. Si bien qu'il est arrivé à l'un des agents d'accueil de refuser de distribuer un kit de consommation propre, ce qui augmente paradoxalement les risques sanitaires encourus. En outre, lorsque Polin demande des vêtements à son arrivée au Village ou lorsque qu'il est question de stocker de la nourriture au Village pour la distribuer avec parcimonie aux habitants, une part de l'équipe se montre favorable à ce type de soutien – plaçant l'assistance et la générosité au-dessus des idéaux d'autonomisation et de responsabilisation – tandis que l'autre part priorise la responsabilisation : vêtements et nourriture ne seront finalement distribués que de manière exceptionnelle. « Savoir dire non » est une remarque qui revient souvent dans les débats internes à l'équipe : tandis qu'une intervenante sociale et un agent d'accueil offrent continuellement des cigarettes et d'autres objets aux habitants (au nom de la générosité, de l'assistance et de la création d'une relation de confiance), d'autres professionnels refusent d'être si généreux au nom de la « professionnalité » de leur positionnement et de la possible instrumentalisation que ces rapports peuvent induire. Plus encore, alors que plusieurs habitants demandent à être employés en contrat d'insertion auprès des partenaires associatifs du Village, certains professionnels freinent (voire empêchent) cette aspiration – arguant « qu'ils ne sont pas prêts », « trop dépendants aux produits, pas capables de se lever le matin » – au nom de la protection et de l'approche éducative, mais en contradiction totale avec les principes d'*empowerment*, d'égalité de capacité et d'autodétermination. D'autres au contraire insistent pour « Partir de leur volonté, c'est ce qu'on a dit, non ? » Enfin, lorsque les habitants décident de mettre en place une activité (comme le bricolage de mobilier en palettes ou la décoration du hangar), les professionnels ont tendance à vouloir encadrer ces activités dans des moments précis et en leur présence (au nom de la sécurité, de l'éducation et « pour que les choses soient bien faites »), bien que cela contrevienne aux enjeux d'appropriation autonome et d'autodétermination.

On le voit, la conjugaison des valeurs du projet se heurte à leur compatibilité en situation, dès lors qu'elles doivent se traduire en acte. Privilégier la tolérance induit de faire des concessions sur l'ordre normatif et la sécurité. Favoriser la participation et l'autodétermination conduit les professionnels à abandonner une part de la maîtrise de leurs conditions de travail. Respecter fermement l'intimité et la liberté d'usage du « chez-soi » suppose de concéder l'action éducative sur le « savoir-habiter », etc. On peut finalement identifier plusieurs tensions graduées sur le plan desquelles se situent les positionnements éthiques des intervenants, non sans variation en fonction de leur éthique personnelle : une tension entre autorité normative et tolérance permissive ; une tension entre assistance inconditionnelle et responsabilisation ; une tension entre participation et encadrement, ou entre autodétermination et éducation normative ; ou encore une tension entre proximité relationnelle et distance professionnelle (Besozzi, 2020).

Comme l'indique Brigitte Bouquet, « tout projet repose sur l'affirmation de certaines valeurs et les valeurs se consolident ou s'effritent sous l'effet du succès ou de l'échec des projets qu'elles soutiennent » (2017, p. 41). En effet, certains idéaux du Village tendent à s'effriter sous le poids des logiques gestionnaires attenantes à l'institution. Au-delà des choix individuels dont attestent les professionnels pour trancher au quotidien au niveau des tensions éthiques *internes* à l'intervention au sein du Village, la gestion et l'organisation du dispositif recèlent également des priorités (*externes*) qui ne sont pas toujours en accord avec les modes d'intervention affichés en amont. Les logiques gestionnaires (néolibérales et néomanagériales) impactent effectivement les modes d'organisation et d'intervention qui ont cours dans les multiples secteurs du travail social (Boucher, 2022). Dès lors, dans ce cadre global de rationalisation du travail social, « les logiques institutionnelles et organisationnelles prennent le pas sur des logiques professionnelles » (Creux, 2010, p. 62), cependant que « les solutions supposant un rapport à l'efficacité tendent à se substituer aux décisions supposant un rapport aux valeurs. On finit par confondre sens et efficacité » (Bouquet, 2017, p. 65).

Plus concrètement, c'est essentiellement sur les enjeux de participation démocratique, d'appropriation et d'*empowerment* que se dévoilent des freins institutionnels tendant à réduire les marges de manœuvre accordées aux habitants. Ainsi, bien que le projet entende s'inspirer des idéaux de la « gestion solidaire » et de la « gouvernance démocratique » (Eynaud et França Filho, 2019), privilégiant les prises de décision ascendantes, l'horizontalité des rapports et la mise en commun du « bien » que constitue le Village, il fonctionne en réalité plus souvent de manière verticale et suivant des logiques descendantes. En effet, en plus des rouages institutionnels qui s'imposent régulièrement pour faire valider des décisions internes, nécessitant que soit remontée la chaîne hiérarchique de l'association, ce sont les enjeux juridiques et sécuritaires que recouvre le projet expérimental qui viennent borner les possibilités d'une gestion solidaire, créative et véritablement expérimentale. Il faut par exemple impérativement passer par le service technique pour installer un sac de frappe dans les locaux ou s'assurer de la participation d'un encadrant professionnel pour monter quelques barreaux d'une échelle afin de peindre en hauteur. Ainsi s'imposent régulièrement des directives qui limitent les marges de manœuvre de l'équipe professionnelle et des habitants pour des raisons sécuritaires, politiques et/ou juridiques qui visent à réduire les risques que présente un tel dispositif (violence, trafic, accident, décès...). Force est de constater que les logiques descendantes et les logiques ascendantes peinent parfois à s'articuler dans le mode de fonctionnement concret du Village. Pour le dire trivialement, les valeurs du Village incitent à déclarer aux habitants qu'ils sont libres de prendre possession des lieux et d'y développer leurs propres activités, mais la réalité gestionnaire vient systématiquement leur rappeler l'impossibilité de mettre en œuvre telle ou telle activité. De ce point de vue, au niveau de la gestion du dispositif, l'éthique de responsabilité (juridique) prend le dessus sur l'éthique de conviction (Weber, 1959).

Enfin, du point de vue des logiques de l'institution, est également brandi l'idéal de *justice* vis-à-vis des autres dispositifs du réseau AHI⁸, de leurs « usagers » et de leurs modalités de fonctionnement. En effet, dans la mesure où le Village constitue un dispositif dérogoatoire, il n'est pas soumis aux mêmes règles et processus d'admission que les dispositifs d'hébergement traditionnels, ce qui peut créer une certaine injustice envers ceux qui ne sont pas admis au Village. Si bien que les modalités alternatives de fonctionnement du Village sont régulièrement bridées afin de ne pas accentuer l'écart de traitement des « usagers » vis-à-vis des autres services. Cela se répercute notamment sur les règles d'usage des lieux par les « invités extérieurs » (« Il ne faut pas qu'on soit un deuxième accueil de jour ! ») ou sur l'utilisation – un temps imaginé – d'un dortoir destiné à accueillir des personnes de passage (« Ça va interférer avec l'hébergement du 115 ! »). Toujours est-il que des priorités – externes à l'équipe professionnelle – défendues par la direction du dispositif, s'imposent aux intervenants et viennent complexifier encore les épreuves éthiques qui traversent leur pratique quotidienne.

8. Le réseau AHI (Accueil-hébergement-insertion) comprend l'ensemble des services et dispositifs destinés aux personnes sans-domicile sur un territoire donné.

Conclusion

Pour conclure, il faut insister sur le fait que c'est dans la mesure où les épreuves et controverses qui parcourent l'intervention au Village sont de nature *éthique* qu'elles engagent plus que la technicité et le savoir-faire des professionnels. Ces épreuves éthiques impliquent effectivement leur identité et le sens qu'ils accordent à leur travail. Les choix individuels effectués sont donc chargés d'affects, ce qui peut engendrer une « souffrance éthique » (Melchior, 2011) et expliquer les tensions existantes au sein de l'équipe professionnelle, malgré la complémentarité objective des positionnements des uns et des autres. Nous avons vu que ces épreuves émanent d'une part des dilemmes de valeurs auxquels sont confrontés les intervenants au quotidien, lorsqu'ils essaient de concilier les différents principes d'intervention inhérents au Village d'insertion, et d'autre part, des logiques institutionnelles surplombantes qui viennent borner leurs marges de manœuvre.

Ainsi, en mettant en évidence les tensions éthiques qui traversent la pratique des intervenants du Village, cet article invite au développement d'une démarche réflexive sur leur positionnement professionnel ainsi que sur les modalités de gestion du dispositif. C'est seulement à ce prix que le dispositif pourra s'adapter aux « inadaptés », tout en participant à l'expérimentation de modes de fonctionnement et de formes d'intervention qui rompent avec les logiques d'activation, de normalisation et de contrôle qui président aujourd'hui à l'accompagnement des personnes sans-abri. Si bien que des enjeux politiques généraux se cachent derrière l'expérimentation de nouvelles formes de gestion et d'intervention sociale : et si l'adaptation organisationnelle faisait émerger de nouvelles finalités pour le travail social ?

Bibliographie

- ALIX, J.-S. ; AUTÈS, M. 2014. « Un bon consentement vaut-il mieux que de mauvaises contraintes ? », *Connexions*, vol. 1, n° 101, p. 93-104.
- ALIX, J.-S. ; AUTÈS, M. ; COUTINET, N. ; GARRIGUE, G. 2018. « Les contrats à impact social, une menace pour la solidarité ? », *Laviedesidees.fr* [En ligne].
- AUTÈS, M. 1999. *Les paradoxes du travail social*, Paris, Dunod, 2013.
- BARTHE, Y. ; DE BLIC, D. ; HEURTIN, J.-P. ; LAGNEAU, É. ; LEMIEUX, C. ; LINHARDT, D. ; MOREAU DE BELLAING, C. ; RÉMY, C. ; TROM, D. 2013. « Sociologie pragmatique : mode d'emploi », *Politix*, n° 103, p. 175-204.
- BENOIST, Y. 2009. *Sans-logis de Paris à Nanterre. Ethnographie d'une domination ordinaire*, Paris, L'Harmattan.
- BESOZZI, T. 2019. *Le monde de la rue à Nancy : de l'errance chronique à la stabilisation ?*, rapport de recherche, Université de Lorraine, Laboratoire lorrain de sciences sociales (2L2S).
- BESOZZI, T. 2020. « Usages et enjeux de la proximité-distance dans la relation d'aide en urgence sociale », *Les cahiers du travail social*, n° 97, p. 93-105.
- BESOZZI, T. 2021a. « Négocier sa place auprès des sans-abri : l'exemple d'une immersion ethnographique dans le monde de la rue », *Cambouis* [en ligne].
- BESOZZI, T. 2021b. « La structuration sociale du monde des sans-abri », *Sociologie*, vol. 12, n° 3, p. 247-266.
- BILLION, J. 2014. « Les jeunes sans domicile et leurs pairs dans la rue », dans S. Paugam (sous la direction de), *L'intégration inégale*, Paris, Puf, p. 227-242.
- BOLTANSKI, L. ; THÉVENOT, L. 1991. *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- BOUCHER, M. (sous la direction de). 2022. *Où va le travail social ? Contrôle, activation, émancipation*, Nîmes, Champ social éditions.
- BOUQUET, B. 2017. *Éthique et travail social. Une recherche du sens*, Paris, Dunod.
- BRUNETEAUX, P. 2016, *Les mondes rêvés de Georges*, Presses universitaires de Rennes.
- BRUNETEAUX, P. 2017. « La prise en charge nocturne des sous-prolétaires à la rue », *Cultures & conflits*, n° 105-106, p. 145-162.
- CEFAÏ, D. (sous la direction de). 2010. *L'engagement ethnographique*, Paris, Éditions EHESS.
- CHAUVIÈRE, M. 2007. *Trop de gestion tue le social. Essai sur une discrète chalandisation*, Paris, La Découverte.
- CREUX, G. 2010, « Les travailleurs sociaux à l'épreuve de la rationalisation du travail social », *Les Mondes du travail*, n° 8, p. 61-72.
- DAMON, J. 2021. *La question SDF. Critique d'une action publique*, Paris, Puf.
- EYNAUD, P. ; FRANÇA FILHO, G.C. de. 2019. *Solidarité et organisation : penser une autre gestion*, Toulouse, érès.
- GABORIAU, P. ; TERROLLE, D. (sous la direction de). 2003. *Ethnologie des sans-logis. Étude d'une forme de domination sociale*, Paris, L'Harmattan.
- GARDELLA, É. 2017. « Sociologie de la réflexivité dans la relation d'assistance. Le cas de l'urgence sociale », *Sociologie du travail*, vol. 59, n° 3 [En ligne].
- GARDELLA, É. ; ARNAUD, A. 2018. *Le sans-abrisme comme épreuves d'habiter*, Observatoire du Samu social de Paris.
- GASPAR, J.-F. 2012. *Tenir ! Les raisons d'être des travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.

LANZARINI, C. 2000. *Survivre dans le monde sous-prolétaire*, Paris, Puf.

LE BOSSÉ, Y. 2016. *Soutenir sans prescrire : aperçu synoptique de l'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités (DPA-PC)*, Québec, Éditions ARDIS.

LEMIEUX, C. 2018. *La sociologie pragmatique*, Paris, La Découverte.

LEROUX, P. ; NEVEU, E. (sous la direction de). 2017. *En immersion. Pratiques intensives du terrain en journalisme, littérature et sciences sociales*, Presses universitaires de Rennes.

LÉVY, J. 2015. « L'urgence sociale à l'épreuve du non-recours », *Plein droit*, n° 106, p. 7-10.

LÉVY, J. 2021. *Les « grands exclus » : une catégorie d'exceptions : évolutions du traitement politique des sans-abri chroniques en France depuis les années 1980*, thèse de doctorat en sciences politiques, soutenue le 27 janvier à l'université de Grenoble Alpes.

MELCHIOR, J.-P. 2011. « De l'éthique professionnelle des travailleurs sociaux », *Caisse nationale d'allocations familiales*, n° 165, p. 123-130.

PARAZELLI, M. 2002. *La rue attractive. Parcours et pratiques identitaires des jeunes de la rue*, Québec, Presses de l'Université du Québec.

PICHON, P. 2005. « Sortir de la rue : de l'expérience commune de la survie à la mobilisation de soi », dans D. Ballet (sous la direction de), *Les SDF : visibles, proches, citoyens*, Paris, Puf, p. 89-102.

PICHON, P. 2010. *Vivre dans la rue. Sociologie des sans domicile fixe*, Publications de l'université de Saint-Étienne.

PICHON, P. ; JOUVE, É. ; CHOPIN, K. ; GRAND, D. 2010. *Sortir de la rue : les conditions d'accès au « chez soi »*, MODYS-CNRS, 3 mai.

PICHON, P. ; TORCHE, T. 2007. *S'en sortir... Accompagnement sociologique à l'autobiographie d'un ancien SDF*, Publications de l'université de Saint-Étienne, 2011.

PIMOR, T. 2014. *Zonards. Une famille de rue*, Paris, Puf.

RAVON, B. ; LAVAL, C. 2005. « Relation d'aide ou aide à la relation ? », dans J. Ion (sous la direction de), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, p. 235-250.

SCOTT, J.C. 2021. *L'œil de l'État. Moderniser, uniformiser, détruire*, Paris, La Découverte.

WEBER, M. 1959. *Le savant et le politique*, Paris, La Découverte, 2003.

ZENEIDI-HENRY, D. 2002. *Les SDF et la ville : géographie du savoir-survivre*, Paris, Bréal.