

L'hébergement de nuit à Fribourg : un travail avec la marge de la marge

Une observation conjointe de professionnels et de chercheurs

René Knüsel

Institut des sciences sociales et pédagogiques, Université de Lausanne, Suisse

Comprendre les transformations des conditions de vie des plus défavorisés passe par une adaptation des moyens d'investigation auprès de ces populations. La voie retenue dans cette démarche repose sur une collaboration entre professionnels et chercheurs pour une récolte d'informations basée uniquement sur le récit collectif du personnel encadrant d'une structure d'accueil.

La Suisse est un pays opulent, qui compte un nombre élevé de pauvres. Les enquêtes, non systématiques, réalisées dans les années 1990, ont indiqué des taux de pauvreté variant entre 12 et 20% de la population selon les cantons. La dernière estimation en date à l'échelle suisse parlait de plus d'un million de pauvres, soit près d'une personne sur sept. Leurs conditions de vie sont d'autant plus difficiles que la pauvreté demeure un problème social peu discuté dans la vie politique.

Parmi les questions ardues que les populations concernées ont à résoudre, le logement est central. Le prix des locations est élevé sur l'ensemble du territoire et les politiques publiques en la matière sont peu développées. Le marché est essentiellement dominé par des investisseurs institutionnels et privés parfois soutenus par des facilités offertes par les pouvoirs publics. Sur le plan du logement, la marge de manœuvre des collectivités publiques face aux populations précarisées est réduite (Cunha *et al.*, 2005 ; Cuennet *et al.*, 2002). Certaines populations sont défavorisées sur le marché du logement comme les familles à faible revenu où les personnes ne correspondant pas à la norme au plan de la famille, de l'appartenance ethnique, de l'état de santé physique ou psychique ou encore en raison de leur mauvaise intégration dans la vie active (Arend *et al.*, 1990).

Les dispositifs intermédiaires pour assister les personnes en difficulté de logement existent un peu partout en Suisse (1). Pourtant, une partie des populations précarisées ne peut bénéficier de ces mesures pour différents motifs, administratifs avant tout (Bonoli *et al.*, 2007). Des structures d'accueil temporaires ont ainsi vu le jour pour tenter d'offrir aux personnes en marge un abri provisoire et une certaine logistique pour trouver une solution à plus long terme.

1. Un accueil de nuit : La Tuile

La Tuile est un de ces lieux d'hébergement de nuit. Depuis sa création en 1992, cette petite structure a mis à disposition des nécessiteux de la ville et de la région un total de plus de 50.000 nuitées (2). Ce "succès" est plutôt inquiétant, car il n'est dû ni au confort ni à la réputation de la structure. Ce lieu d'hébergement répond aux besoins insoupçonnés d'une population mouvante, déstabilisée qui n'a pas accès à un logement de façon permanente et se retrouve du coup en mal d'insertion sociale.

Institution sociale, dite à bas seuil (3), la tâche essentielle de La Tuile est de permettre toutes les formes de survie sociale par un accueil momentané de personnes aux besoins les plus diversifiés sur les plans psychique ou/et physique. L'accueil se concentre sur un hébergement de nuit à partir duquel le rétablissement du lien social est tenté pour favoriser une insertion ou une réinsertion au travers d'un travail social de réseau.

Les intervenants qui encadrent ce lieu ont l'ambition d'accompagner ces personnes pour leur permettre de trouver une solution moins provisoire à leur situation. Le dispositif a été pensé de façon à offrir un temps de respiration dans un parcours d'itinérance. À La Tuile, le bénéficiaire trouve le soir un repas chaud, un lit doté de draps, des facilités pour son hygiène personnelle et la propreté de ses vêtements. Un petit déjeuner lui est par ailleurs servi le matin. Au sein de la structure, il peut bénéficier du réseau de contact du personnel encadrant qui peut l'accompagner, le cas échéant, dans des démarches officielles pour rétablir un statut, obtenir une reconnaissance ouvrant vers des indemnités sociales, par exemple.

Pour ne pas se substituer au travail accompli par d'autres institutions et dans le souci de respecter au mieux les bénéficiaires, les responsables de La Tuile ont instauré des règles précises. Le nombre de nuits d'hébergement consécutives est limité. Une modique somme est par ailleurs exigée des personnes se présentant à l'entrée. Comme l'ensemble des structures à bas seuil, aucun registre des identités n'est tenu. Les autorités politiques et les services de police acceptent cette pratique de l'anonymat, nécessaire pour préserver la dignité des hôtes.

2. Une progression constante de la demande d'hébergement d'urgence

Face à une demande en constante progression, au cours des mois et des années, les responsables de la structure d'hébergement se sont interrogés sur les raisons de son succès. Ils ont cherché à comprendre les attentes et les demandes des usagers, mais aussi pourquoi ces besoins n'étaient pas couverts par d'autres services. Pour apporter une réponse à ce questionnement, une observation précise de la population était nécessaire. L'hypothèse générale qui a guidé la réflexion portait de l'idée que l'aide sociale, entre autres celle offerte par les services officiels, réputée dernier filet social, tend à jouer un rôle de plus en plus ciblé, laissant béants de larges pans du système de protection sociale.

En Suisse, comme ailleurs dans les pays développés, l'aide sociale est mise particulièrement sous pression. D'une part, le nombre de requérants est en croissance constante. D'autre part, les moyens financiers et les ressources attribuées à ce secteur sont compressés

en regard de la croissance des besoins effectifs. Ainsi, le nombre des laissés-pour-compte s'accroît, leur situation et leurs ressources se fragilisant par ailleurs. Les raisons sont à chercher, pour part, dans la remise en question de l'intervention étatique dans le domaine social, jugée insuffisamment efficiente et, pour une autre, dans la répartition de plus en plus aléatoire des richesses et une distribution toujours plus inégale des revenus.

Par ailleurs, le travail effectué par les services sociaux est remis en cause, par les responsables politiques en particulier. La pression sur les ressources à disposition, associée aux exigences accrues de contrôle, rend l'action du travailleur social très difficile. Ce dernier est obligé de parer au plus pressé, au détriment du travail de fond avec les usagers.

Les réseaux primaires, ou naturels, sont plus difficiles à solliciter aujourd'hui qu'hier, en raison de l'atomisation des familles, de la mobilité géographique, mais probablement aussi en raison de la redéfinition de valeurs comme la solidarité ou l'assistance, même entre proches. Ce constat ne se veut pas un jugement de valeur sur des pratiques hypothétiquement moins solidaires de nos jours (Attias-Donfut, 1995). Cet étiolement de la solidarité des réseaux primaires correspond, en partie du moins, à des conditions objectives, comme le vieillissement de la population, qui limitent l'aide intergénérationnelle.

Un écart à la norme, doublé d'un problème aggravant, peut entraîner l'individu dans un processus de mise à l'écart, puis à l'exclusion (Gaulejac/Taboada-Leonetti, 1994). Le défaut de réseau primaire actif, l'insuffisance dans l'intervention du réseau secondaire peuvent conduire à la rue dans des délais assez brefs, même dans un pays opulent comme la Suisse.

Les institutions comme La Tuile participent à la survie matérielle, mais aussi à l'existence sociale de ces personnes. Elles agissent dans une logique préventive dite de niveau tertiaire, cherchant à éviter que leurs usagers ne soient relégués de façon irrémédiable dans la marge.

Le durcissement de la concurrence sur le marché de l'emploi, la montée des exigences laissent sur le "bas-côté de la route" des personnes ayant des capacités de travail affirmées, désireuses

d'intégration, autrement dit éloignées du stéréotype du clochard correspondant à nos représentations de la marginalité. La Tuile se charge d'abriter les moins chanceux. Pour un certain nombre, elle pourra les remettre en selle. Mais le nombre de situations nécessitant une intervention va croissant.

3. Une méthodologie complexe

Intrigués et préoccupés par les observations quotidiennes faites lors de l'accueil, les responsables de La Tuile ont cherché à comprendre ce qui était en jeu. Les engagements de l'institution en faveur des bénéficiaires ont nécessité la mise en place d'un dispositif particulier de collecte d'informations. Les outils traditionnels des sciences humaines montrent des limites dans ce type d'investigation. Les usagers de ces lieux collaborent généralement peu volontiers à des démarches de nature scientifique. Lorsqu'elle a lieu, la collaboration demeure incertaine. Obtenir une rencontre relève souvent de la gageure. Quand elle est possible, la quête des informations demeure difficile et complexe. L'expression est souvent malaisée, hachée, peu conventionnelle, parfois inattendue. Les solutions innovatrices, telles les rencontres en petits groupes (*focus group*), facilitent l'expression. Mais elles demandent des trésors d'imagination pour gagner la confiance, parfois un début de confiance.

Quel usager ces démarches permettent-elles de rencontrer, quand elles sont couronnées de succès ? Le contact avec les personnes fréquentant ces structures est ardu surtout avec ceux qui ont les trajectoires les moins conventionnelles, ceux qui ont perdu toute confiance dans les institutions. Ils peinent à comprendre ce qui est attendu d'eux. Le plus souvent, ils ne souhaitent pas entrer dans une démarche dont tout leur est étranger, le langage, la pensée, l'environnement. Ceux qui collaborent, veulent le plus souvent exprimer leur reconnaissance envers l'institution (4). Mais ces volontaires ne constituent pas nécessairement un bon échantillonnage des populations de bénéficiaires.

Forts de ces constats – et expériences faites – les chercheurs et les responsables de La Tuile ont décidé de renoncer à solliciter directement les usagers. Ce choix a été dicté par les difficultés d'accès à l'information, mais aussi pour respecter la règle de l'anonymat prévalant dans les institutions à bas seuil.

Les difficultés de recueillir l'information à la source ont conduit à tenter de comprendre la situation de ces personnes au travers des seuls observateurs susceptibles de s'exprimer sur leurs conditions et leurs destinées : le personnel encadrant de la structure d'hébergement. Cette forme de récolte d'informations a été retenue parce que le personnel partage une partie de la destinée des usagers, même si la relation est restreinte et spécifique. Ces professionnels ont un champ d'observation limité aux contacts à l'intérieur de l'institution, quelquefois à ceux noués au détour d'une rue, en ville.

Mais les membres du personnel ont aussi des rapports plus suivis avec l'un ou l'autre des usagers. Les confidences, les anecdotes, les conflits entre usagers parfois, ont beaucoup alimenté les observations rapportées. Pour faciliter la récolte et pour atténuer la subjectivité et les lectures biaisées, le recueil des informations s'est fait collectivement auprès de l'ensemble du personnel encadrant, au cours de deux séances de travail.

Un postulat imprègne par conséquent cette démarche : les responsables de la recherche partaient du principe que les usagers racontent toujours une partie de leur parcours aux personnes qui les reçoivent, ne serait-ce que pour légitimer leur présence dans l'institution. Dès lors, pour l'équipe de recherche, il s'agissait de construire un portrait, un itinéraire de vie afin de mieux déterminer qui était accueilli, les raisons qui amenaient ces personnes à chercher un abri pour une période plus ou moins longue.

Ce travail en groupe avait été préalablement préparé par les responsables de La Tuile qui avaient sélectionné une cinquantaine de situations représentatives des usagers. Pour établir les catégories, l'idée dominante a été de mettre en contraste les caractéristiques sociodémographiques connues comme le sexe ou l'âge. Mais d'autres informations ont également été retenues comme les dépendances courantes, le comportement à l'intérieur de l'institution ou la fréquence de passage.

3. 1. Des limites méthodologiques

Le recours aux entretiens collectifs (*focus group*) présente des limites : les témoignages des intervenants, aussi précis soient-ils, constituent au mieux des représentations des trajectoires et du vécu des personnes accueillies. Ils sont par conséquent empreints de sub-

jectivité. Ils figurent la facette que les usagers de La Tuile tentent d'accréditer auprès des intervenants. Il faut également ajouter la sélection des informations faites par le personnel encadrant, qui ne retient qu'en partie les récits, les réinterprète, en sélectionne quelques épisodes pour l'entretien collectif. Le travail en groupe atténue quelque peu cette perception trop partielle, sans toutefois la gommer, car le point de vue est unilatéralement institutionnel.

Par ailleurs, même si les usagers de La Tuile se confient quelque peu aux intervenants, leurs récits sont conditionnés par leurs rapports à l'institution. La qualité des témoignages recueillis diffère passablement d'une situation à l'autre. Les causes de ces variations sont diverses. Certains usagers ont noué des liens étroits avec La Tuile ; chaque collaborateur connaît leur histoire. Pour d'autres en revanche, les informations sont plus partielles. L'importance des descriptions varie tant au niveau de la qualité des récits que du détail des faits rapportés. Le contenu est également influencé par la carrière et le destin des usagers, comme par le nombre et la durée de leurs passages. Enfin les témoignages sont contraints par les stratégies adoptées par les usagers dans leur coexistence à l'intérieur de l'institution, mais aussi par leur survie tout simplement. Le fait de se confier un minimum ou, au contraire d'être loquace, tient au caractère de la personne mais également à sa stratégie face à l'institution. La "capacité" des intervenants à dessiner un portrait en est directement tributaire.

Lors des entretiens collectifs, un autre problème est rapidement apparu dans l'établissement des trajectoires des usagers sélectionnés. En traitant de l'origine des problèmes des usagers, certains collaborateurs se sont hasardés à des interprétations, allant parfois jusqu'à poser un diagnostic sur l'état de santé mentale de tel ou tel usager. Ces spéculations ont en général entraîné de vifs échanges entre collaborateurs. De telles interprétations sont inhérentes à l'exercice et seule la vigilance de l'ensemble du groupe permet de ramener les participants à la seule description des situations.

3. 2. Les avantages de la démarche

Les avantages de la méthode des *focus groups* sont importants, notamment parce qu'il s'agit d'une récolte simultanée de plusieurs témoignages, mais surtout parce que la production est collective et qu'elle peut servir d'émulation entre les participants (Boutin, 2006).

Les souvenirs sont ravivés par les propos d'autres intervenants, l'inhibition peut être réduite par la présentation des similitudes dans les constats, dans les analyses ou au contraire par des objections qui pourraient être faites. Enfin, le groupe peut se montrer d'un soutien important pour l'expression.

Par ailleurs, il faut également indiquer l'existence d'un effet collatéral positif pour le groupe des professionnels, placé dans un rapport d'interactions sociales dépassant le seul travail de récolte d'informations nécessité par la recherche. La mise en commun d'informations diffuses – rarement échangées sous une forme et avec une systématique et une rigueur imposées par les besoins des chercheurs – a constitué un exercice profitable aux professionnels et à la conscience de groupe. Il a ainsi permis des ajustements dans les représentations entre les intervenants de l'institution à propos des différents usagers. Mais il a également constitué un affinement de la culture commune aux membres du personnel. À plusieurs reprises, les échanges ont montré des points de vue divergents ; ils ont ainsi permis la clarification d'informations concernant l'un ou l'autre des usagers. Par l'intermédiaire des récits et des descriptions des uns et des autres, les échanges ont offert une sorte d'intervision aux collaborateurs.

Enfin, sur le plan de la qualité des informations, et malgré ses lacunes, la méthode adoptée a permis de récolter des observations, de sensibilités souvent diverses, faites par des collaborateurs extrêmement attentifs aux usagers et sensibles à leur manière d'être. Certains des renseignements enregistrés auraient été difficiles, sinon impossibles, à obtenir auprès des usagers, s'ils avaient pu être interrogés. Enfin et surtout, une partie notable de l'information recueillie concerne des personnes qui ne se prêtent jamais à ce genre d'exercice. À ce titre, cette approche permet de récolter des informations relativement inaccessibles par d'autres moyens d'investigation.

3. 3. La récolte et le traitement de l'information

Concrètement, pour la première récolte d'informations, l'équipe a été réunie à deux reprises pour procéder à un entretien de groupe de trois heures chacun. Sur la base des observations objectives, sur la durée du séjour, le comportement à l'intérieur de l'institution et les notes prises par le personnel d'encadrement, les responsables de La

Tuile ont retenu un certain nombre de situations qui ont été décrites de façon succincte. Une série de critères avait été préalablement déterminés. Une sélection s'est ainsi faite. À partir d'un prénom, les professionnels sont alors intervenus en répondant à des questions pour reconstituer sommairement le parcours de vie des différents usagers de l'institution. Les discussions visaient à répondre *a minima* aux questions suivantes : qui sont les personnes fréquentant La Tuile ? Pourquoi y viennent-elles ? Qu'y cherchent-elles et quelle est leur trajectoire après leur passage dans l'institution ?

Un peu plus d'une vingtaine de situations individuelles ont été tour à tour examinées. Les entretiens collectifs ont été enregistrés et une prise de notes simultanée a été menée. Les enregistrements ont ensuite été intégralement retranscrits et un travail d'analyse a été effectué sur une base thématique. Ainsi organisées, les données ont été travaillées avec une partie des intervenants de l'institution.

4. Quels sont les principaux résultats de cette première démarche ?

Les résultats de la démarche ont permis de formuler un certain nombre de constats sur les personnes fréquentant l'institution. Ils ont également donné des informations permettant d'ébaucher plusieurs typologies. Les attentes et les besoins des usagers ont ainsi pu être regroupés en catégories.

4. 1. Profil des usagers

Les portraits dressés par les collaborateurs montrent que les usagers de La Tuile sont très divers. Ils retracent des itinéraires fort différents, présentent des motifs de fréquentation hétérogènes. Cette description n'est pas surprenante. Pourtant, face à cette diversité en partie insaisissable, l'habitude est de créer une catégorie résiduelle, les "marginiaux". Le travail mené à la Tuile montre que les représentations traditionnelles de vagabonds, de consommateurs de produits stupéfiants, reconnaissables à leurs vêtements ou/et à leur état de "dépravation", s'ils existent, ne sont pas ou plus majoritaires.

Les investigations montrent une image bien différente des hôtes de La Tuile. Si le vagabond d'hier existe toujours, il est devenu rare, presque archaïque. Les bénéficiaires des services de La Tuile ressemblent de plus en plus au reste de la population, même si certaines

caractéristiques peuvent se retrouver chez l'ensemble des usagers, comme cela se verra dans la suite.

4. 2. Pourquoi fréquenter La Tuile

L'absence de logements accessibles sur le marché constitue la première raison expliquant le recours à La Tuile. Les faibles ressources financières des usagers limitent l'accès au logement. L'offre de logements à "prix abordable" est réduite et les bailleurs exigent de solides garanties financières, souvent difficiles à fournir. Mais l'essentiel n'est probablement pas là. C'est le profil même de ces personnes, en tant que locataires potentiels, qui n'est pas adéquat. Les personnes fréquentant La Tuile ne sont pas jugées suffisamment fiables pour obtenir la confiance d'un bailleur, et ce, pour des raisons d'insolvabilité, d'asocialité dans le comportement, d'instabilité professionnelle, d'antécédents avec d'autres bailleurs, etc. Fréquenter une institution à bas seuil constitue un indice fort d'une intégration insuffisante des normes sociales. Certains des usagers ont eu un appartement par le passé. Ils en ont été expulsés sous divers motifs.

La politique discriminante des bailleurs cherche à anticiper les difficultés potentielles que peuvent poser un certain nombre de personnes peu aguerries aux contraintes du voisinage ou à l'occupation d'un appartement. Ce sont des populations à risque (Cunha *et al.*, 2005). Le maintien de la valeur patrimoniale passe par la préservation de la représentation que se fait une population d'un endroit, d'un quartier, d'un bâtiment, etc. Une part importante des difficultés d'accès au marché du logement de cette population marginalisée provient de la piètre représentation que les bailleurs en ont. Le logement constitue à ce titre un indicateur crucial d'exclusion sociale.

L'insuffisance, la fragilité, voire parfois l'absence de ressources régulières, constituent un des traits communs à la plupart des personnes fréquentant La Tuile. Pourtant, une grande partie des usagers a des ressources stables par le biais de rentes. Mais la gestion, parfois l'accès à ces ressources, pose problème. Ces personnes sont souvent sous tutelle et leurs revenus sont estimés insuffisants pour entretenir un logement.

Leur accès à une autonomie financière, par le revenu d'un travail par exemple, est en général largement hypothéqué. Il existe des exceptions, mais la plupart des personnes fréquentant l'institution

ont des possibilités restreintes d'engagement dans le monde professionnel actuel.

La présence d'une tutelle ne constitue pas une garantie d'accès au minimum vital. Elle indique, au plus, une situation difficile à gérer, des difficultés comportementales, limitant fortement l'indépendance de décision. Les services s'occupant de tutelle ont une action positive, mais leur présence signifie surtout l'existence d'un problème d'autonomie, source potentielle de troubles pour un bailleur. La nomination d'un tuteur est loin de régler tous les problèmes d'insertion au quotidien.

Les contacts avec le réseau primaire, la famille en particulier, sont en général restreints, quand ils ne font pas totalement défaut. Parfois la famille n'existe plus, parfois les contacts sont difficiles, voire impossibles. Le réseau de relations de voisinage tend également à s'étioler avec l'absence de résidence fixe, isolant d'autant plus la personne.

Les dispositifs sociaux, administratifs ou politiques sont parfois à l'origine d'une partie des difficultés. C'est particulièrement vrai pour les migrants, que l'on pense aux statuts précaires qui condamnent certaines catégories à la marge (les réfugiés ayant reçu une décision de non-entrée en matière sur leur dossier, les clandestins, etc.). Les migrants, de façon générale, connaissent une situation fragile. Ils sont plus exposés aux aléas de l'existence, en raison de leur faible degré d'autonomie (connaissance de la langue, illettrisme, contraintes culturelles, etc.).

Les exigences du système de protection sociale sont également très élevées et de ce fait, parfois paradoxalement excluantes. Une des caractéristiques des usagers de La Tuile est qu'ils sont peu en mesure de faire valoir leurs droits. Ils peinent à comprendre les dédales administratifs. L'accès aux informations leur est très difficile.

L'état de santé précaire est un qualificatif commun à l'ensemble des usagers. Parfois, la santé physique est altérée. Des problèmes de tous ordres sont signalés dont, de façon récurrente, une dentition en mauvais état. L'état d'errance, les faibles moyens financiers, la priorité accordée à la survie ne permettent pas de suivi médical régulier. Mais c'est surtout de problèmes de santé psychique dont souffre cette population. Une partie des usagers est également dépendante

de substances addictives. Ce constat est préoccupant, car la tendance actuelle est de confondre symptôme et problème. «C'est qu'un alcoolique, un toxicomane». Ces comportements autodestructeurs sont pourtant souvent pour ces personnes des modes de survie !

4.3. La Tuile dans la représentation des usagers

Les attentes des usagers, telles que perçues par les professionnels de La Tuile, ont été regroupées en quatre catégories :

- * Un dépannage qui répond à des besoins d'aide, de soutien ponctuels, les personnes étant en attente d'une décision administrative par exemple. Dans ces circonstances, il paraît difficile de planifier quoi que ce soit. C'est le cas de B.,

étrangère, mère de 4 enfants dont elle n'a pas la charge. Elle a vécu de prostitution, de trafic de stupéfiants. Toxicomane elle-même, elle a perdu son autorisation de séjour suite à un divorce. Elle est décrite comme une belle femme, très soignée. Elle est chaleureuse dans ses contacts, mais également manipulatrice. Elle connaît d'importants problèmes de santé. Son réseau d'amis est important. Sa famille est très présente, mais à cause de sa consommation addictive destructrice, personne ne veut l'héberger. Elle aimerait pouvoir rester en Suisse et obtenir un permis de séjour, mais elle est en attente d'une décision d'expulsion. Elle voudrait donc suivre un traitement à la méthadone pour se sevrer, mais un avenir incertain en Suisse bloque tout projet de stabilisation (5).

- * Un tremplin pour certains des usagers de La Tuile qui tentent une stabilisation en mettant fin à leur situation d'errance. À l'exemple de G., père d'un garçon.

Il est interdit de domicile suite à des actes de violence conjugale. Il peine à mettre sa situation à jour au niveau administratif. Il travaillait sur les chantiers et a été mis au bénéfice d'une rente d'invalidité. Sa situation financière est des plus difficiles. Il est criblé de dettes. Dans ces circonstances, il lui est quasi impossible de trouver un appartement. Il souffre de troubles psychiques liés à un épisode sordide d'assassinat auquel il a assisté étant enfant. Il souffre de fortes crises d'angoisse pour lesquelles il est suivi médicalement. Il est sociable mais a de grosses difficultés de concentration. Il perd rapidement ses nerfs et peut devenir violent. Il semble isolé.

- * Une balise ou un point de repère, pour certains des usagers de La Tuile, pour refaire ses marques dans une vie d'itinérance. Ces per-

sonnes revendiquent leur marginalité. Elles tendent à inscrire La Tuile dans leur réseau de "points de chute".

H. a travaillé dans une importante entreprise de transport. Sa famille ne s'occupe plus de lui. Il parle de solitude. Il est toujours seul. Il peine à garder contact avec les autres. À La Tuile, il arrive seul ; il repart seul. Authentique SDF, il fréquente aussi d'autres accueils de nuit. Il est arrivé à La Tuile il y a quelques années. Il voyage toute la journée en train. Il mène une vie de bohème. Il est très organisé, connaît les dates de ses rendez-vous quand il en a. Il a une stratégie d'utilisation des institutions comme La Tuile dont il ne se cache pas. Il souffre de troubles psychiques et de dépendance à l'alcool, tout en réussissant à en contrôler la consommation.

- * Une bouée de survie pour un groupe de personnes dont les perspectives de stabilisation sont jugées faibles, non par défaut de volonté, mais en raison de leur immaturité, ou de stratégies systématiques de mise en échec.

Y. vit de l'aide sociale. Il est très isolé. Il entretient quelques relations non suivies en particulier avec les toxicomanes. Il a perdu plusieurs jobs en raison d'absences injustifiées. Il ne donne aucune suite aux démarches administratives qu'il devrait remplir. Il a des projets, des compétences, des ressources. Il aime travailler, il est appliqué et perfectionniste mais son absentéisme brise toutes les tentatives d'insertion professionnelle qui ont été faites. Il a suivi une formation professionnelle, mais a été licencié suite à une allergie. Il semble souffrir de troubles psychiques qui pourraient expliquer son comportement. La perte simultanée d'un emploi et l'expulsion de son appartement semblent être à l'origine de son errance.

4. 4. Les attentes des usagers

Plus concrètement, voici ce que souhaitent les usagers :

- * Satisfaire des besoins primaires, se protéger du froid, des intempéries, se reposer, reprendre des forces, se sentir en sécurité, s'assurer des soins sont les motifs les plus évoqués par les usagers lorsqu'ils parlent avec les intervenants de La Tuile. Mais au-delà de la satisfaction des besoins, les motifs de fréquentation sont complexes.

D. navigue entre prison et accueils de nuit. Aux yeux de son tuteur, la prison semble le seul réel moyen de contrôle. D. dit que c'est là qu'il se sent le mieux. Il avait un appartement, mais en a été expulsé suite à un

différend avec le propriétaire. Il est immature, souffre de problèmes psychiques reconnus pour lesquels il a été interné. Il s'identifie volontiers à La Tuile dans laquelle il aimerait séjourner longuement. Dans l'institution, il se nourrit bien. Par ailleurs, il respire la santé, a une hygiène impeccable et une bonne dentition.

- * Tenter une stabilisation, à partir d'une institution qui permet de respirer, de retrouver le calme, de remettre ses affaires à jour, de résoudre des problèmes administratifs, de trouver une solution aux problèmes matériels, de tenter de décrocher un travail, de trouver un appartement.

À La Tuile, V. sollicite l'ensemble des services offerts, la lessive, les repas, des conseils pour trouver un appartement. Il souhaite "faire des téléphones", obtenir des renseignements d'ordre administratif. La Tuile est un réconfort ; il y trouve un vis-à-vis qui l'écoute. Il est content d'arriver, de voir les intervenants. Il est bien intégré auprès des autres utilisateurs.

- * Rétablir un lien social, s'assurer un toit et des conditions de survie minimales. Pour ces usagers, La Tuile est une famille, un chez-soi, un lien avec le monde. Les intervenants travaillent avec eux pour la défense de leurs droits.

Sollicité, A. est très participatif ; il s'active beaucoup, en particulier à la cuisine. Il logeait habituellement dans des cages d'escalier. À La Tuile, il se sent soutenu. Souffrant de problèmes psychiques et de dépendance à l'alcool, il a vu ses droits reconnus après un travail acharné auprès des structures d'aide sociale. Cela n'a pas été simple pour lui d'accepter cette aide. Il demande avant tout à être rassuré.

- * Se raccrocher à un frêle esquif dans la galère du quotidien, situation de dernier recours dans une existence presque sans perspective.

R. a une consommation excessive d'alcool. Endémique, sa situation se "péjore" d'année en année. Il fréquente l'institution depuis ses débuts. Elle est pour lui un abri mais aussi l'occasion de contacts. Il a une famille, avec laquelle il a des rapports parfois difficiles. Les liens existent mais ambivalents. La Tuile fait partie de son réseau, il donne régulièrement de ses nouvelles, en envoyant des cartes postales. À La Tuile, il ne demande jamais de petits jobs. Il vient ici quand il a besoin d'air, pour éviter de rester chez ses proches. Il veut seulement de l'écoute et de l'attention.

4. 5. Les regards portés sur les usagers

Autour d'une institution comme La Tuile, les attentes et autres représentations de l'extérieur sont aussi importantes à prendre en compte. La Tuile constitue une passerelle entre ces existences chaotiques et la vie sociale. Elle constitue un lien ténu entre des personnes qui perdent peu à peu les notions fondamentales du vivre ensemble. La Tuile représente par conséquent un lieu dans lequel une socialisation minimale se fait, se refait, ne serait-ce que parce qu'elle impose une cohabitation entre personnes dont une majorité vit des phases très difficiles dans son existence.

Le discours des intervenants sur les usagers de La Tuile montre que la majorité des personnes concernées a une apparence et un comportement qui ne permettent pas de les distinguer dans la rue, malgré les difficultés rencontrées (santé, problèmes personnels, etc.). Les intervenants font un maximum pour permettre l'insertion (accès à des douches, possibilités de laver ses vêtements, d'en changer, etc.). La Tuile tente à sa mesure de permettre aux usagers de maintenir les signes extérieurs d'intégration sociale.

Indépendamment de la volonté et de l'engagement des collaborateurs, la stigmatisation des usagers existe en particulier au travers des comportements vestimentaires ou de l'hygiène des personnes. Ces caractéristiques spécifiques correspondent à une minorité des usagers. Et pourtant ce type de représentations tend à incarner toute la clientèle. Fréquenter La Tuile présente le risque d'être assimilé à une "population dépravée". Les effets de la stigmatisation sont fortement ressentis par ces personnes (Marsat/Firdion, 2000, p.195).

4. 6. Héberger, mais pour quelles solutions ?

Pour les personnes qui utilisent les services de La Tuile, survivre devient une occupation à plein temps. Pour elles, imaginer des issues à leur situation est difficile et exigeant. Se projeter dans l'avenir n'a carrément plus de sens pour un certain nombre d'entre elles. Le recours à une institution à bas seuil est une expérience difficile pour la plupart. Non pas que le séjour y soit pénible, mais bien parce que devoir s'adresser à une telle institution renvoie à une communauté de destin dans laquelle il est pénible de se reconnaître. Même si, pour la plupart des bénéficiaires, la fréquentation de La Tuile ne sera qu'un

épisode, elle constitue une marque signifiante dans les rapports entretenus à la collectivité. Vivre une telle épreuve marque très profondément. La santé psychique est mise à rude épreuve. La mise à l'écart d'une société est une expérience douloureuse, surtout quand la survie accapare toute l'énergie dont on dispose.

Des issues existent et les récits des collaborateurs de La Tuile sont rassurants. Ils fournissent maints exemples de personnes pour lesquelles le répit offert par l'institution a permis le rétablissement d'une situation, progressivement. Cela passe par le sevrage d'un produit, un accompagnement sur les plans de la santé et du social, la possibilité de relouer un appartement, le retour au travail, le rétablissement de droits sociaux. C'est un long processus qui reprend le plus souvent à La Tuile. Il faut du temps et une dose importante de confiance, de respect, de part et d'autre. L'institution tente de se donner les moyens nécessaires pour stimuler ce retour à des conditions de vie décentes.

5. Quelques questions pour conclure

Les premiers résultats de cette recherche sont intéressants. Ils devraient se poursuivre avec un travail direct auprès des usagers afin de confirmer ou d'infirmer les constats construits par le personnel encadrant. Les constats faits nous conduisent à poser un double questionnement plus global. Le premier concerne l'orientation générale des politiques publiques actuelles dans le domaine de la santé et du social. Le second touche à l'attitude générale que la population des sociétés développées manifeste à l'égard des moins favorisés.

Les politiques sociales actuelles semblent paradoxales, voire contreproductives. Elles sont fondées sur une conception essentiellement réparatrice de l'intervention ; elles parlent de « ciblage de l'aide » et souhaitent que l'utilisateur fasse la preuve de son besoin (Borgetto, 2003). Ces procédures prennent du temps. Elles sont dissuasives autant qu'humiliantes. L'intervention sociale est trop souvent entreprise avec retard. Dès lors, comment prendre en compte les exigences d'une gestion rationnelle de l'action publique tout en réduisant les lacunes du système actuel qui ne favorise guère la prévention sociale ?

La suspicion à l'égard des populations défavorisées est généralement de mise tant dans l'administration que parmi les citoyens. Les fainéants, vagabonds du Moyen-âge, hantent nos représentations sociales. Trop souvent l'idée que ces personnes portent, au moins en partie, une responsabilité dans leur situation nous effleure. Comment agir contre la stigmatisation sociale qui alourdit le vécu des personnes mises en marge ?

Notes

- (1) Sur les différents types d'hébergement, voir Marpsat M. et Firdion J.-M. (2000) et particulièrement les chapitres 6 et 7.
- (2) La Tuile est située dans la cité de Fribourg, ville d'un peu moins de 40.000 habitants, aux confins de la partie francophone et germanophone de la Suisse. Sur la précarité et son histoire à Fribourg et sur la genèse de La Tuile voir Veuthey C., 2002 et OFSP, 1997, pp.133 et sv.
- (3) Les institutions à bas seuil «se distinguent par des conditions d'entrée, de participation ou de séjour très souples. Cela peut par exemple signifier que l'abstinence n'est demandée que là où cela paraît nécessaire (sécurité du travail) ; qu'une structure peut être fréquentée sans procédure d'admission ; que les heures d'ouverture sont fixées en fonction du rythme de vie des usagers et usagers ; qu'une structure est facilement accessible à pied [...] » (Office fédéral de la santé publique, 1997, p.165).
- (4) Les démarches entreprises auprès de populations très marginalisées soulèvent des problèmes d'ordre éthique et pratique. La place manque pour les développer ici. Le lecteur pourra consulter l'ouvrage de Marpsat M. et Firdion J.-M. (2000) et particulièrement le chapitre 4, pp.127 et sv. Les auteurs concluent au bien-fondé de telles démarches scientifiques.
- (5) Les textes en petits caractères correspondent à la synthèse des informations récoltées, lors des entretiens collectifs, sur les situations des usagers.

Bibliographie

- AREND M. *et al.*, 1990, *Groupes défavorisés sur le marché du logement, Problèmes et mesures*, Berne, Office fédéral du logement.
- ATTIAS-DONFUT C., Dir., 1995, *Les solidarités entre générations, vieillesse, familles, État*, Paris, Nathan.
- BONOLI G. *et al.*, 2007, *Aides cantonales au logement et aux chômeurs : critères de délimitation pour la statistique de l'aide sociale et l'inventaire des prestations sociales liées aux besoins*, Neuchâtel, Office fédéral de la statistique.
- BORGETTO M., 2003, "Identification, problèmes et enjeux du ciblage", *Informations sociales*, 108, pp.4-17.
- BOUTIN G., 2006, *Pratique de l'entretien de groupe, le "focus-group" en recherche qualitative*, Montréal, Ed. Nouvelles.
- CUENNET S. *et al.*, 2002, *La politique du logement*, Lausanne, PPUR.
- CUNHA A., SCHMID O., VAUCHER A., 2005, *Marginalité urbaine, accès au logement et aide sociale*, Université de Lausanne.
- FIRDION J.-M. *et al.*, 2000, "Est-il légitime de mener des enquêtes statistiques auprès des sans-domicile ? Une question éthique et scientifique", in MARPSAT M., FIRDION J.-M., Dir., *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Paris, PUF, pp.127 et sv.
- GAULEJAC (de) V., TABOADA-LEONETTI I., 1994, *La lutte des places*, Paris, Épi.
- MARPSAT M., FIRDION J.-M., Dir., 2000, *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Paris, PUF.
- OFSP (Office fédéral de la santé publique), 1997, *Du travail et un logement pour les personnes évoluant dans le monde des drogues illégales*, Berne, OFSP.
- VEUTHEY C., 2002, *Fribourg et ses vagabonds*, Fribourg, La Sarine.