



Fiche 9 :

Les relations entre les sans-abri et les services d'aide qui leur sont destinés

Résumé : *Le fonctionnement du système de prise en charge des sans-abri se caractérise par une distinction entre les deux secteurs de « l'insertion » et de « l'urgence sociale ». Ces deux secteurs s'opposent tant au niveau de la qualité des services proposés, des durées d'hébergement, qu'au niveau des publics sélectionnés puis accueillis. De cette dualisation découlent des perceptions et des usages variés des services d'aide et d'hébergement par les sans-abri eux-mêmes. Les critiques portent essentiellement sur les conditions d'hygiène déplorables, sur le manque de liberté et d'intimité et sur les problèmes de sécurité des centres d'hébergement d'urgence, et invitent à réfléchir aux phénomènes de non-recours ainsi qu'à l'inadaptation éventuelle des structures qu'ils reflètent. Les effets pervers du système d'assistance conduisent certaines approches sociologiques à la dénonciation du caractère profondément destructeur du système de prise en charge, producteur de l'exclusion qu'il combat, alors que d'autres approches, refusant de considérer le sans-abri comme simple victime, mettent au jour les marges de manœuvre qu'ils leur restent.*

Le thème de l'interaction entre la politique d'assistance et ceux auxquels elle s'adresse traverse l'ensemble des recherches sur les personnes sans domicile.

Simmel, dès le début du 20^{ème} siècle, insiste sur l'importance de considérer le traitement de l'assistance pour définir le « pauvre » : « les pauvres ne sont pas ceux qui souffrent de manques et de privations spécifiques, mais ceux qui reçoivent assistance ou devraient la recevoir selon les normes sociales »¹. Ainsi, l'étude de la relation d'assistance tente de mettre au jour « l'ensemble des relations et des interdépendances qui caractérisent le système de catégorisation et de prise en charge des SDF »². Les sans-abri ont d'ailleurs été l'objet privilégié de toute une tradition de l'ethnographie dont le souci est de « saisir des carrières dans leur contexte écologique et institutionnel »³.

Nous décrivons les analyses du mode de fonctionnement des institutions d'assistance et des modalités de la prise en charge, ainsi que les « cultures » qu'ils reflètent éventuellement, avant de considérer les façons dont les sans-abri les perçoivent et l'usage qu'ils en font ou qu'ils n'en font pas. Enfin, certaines recherches mettent en avant les

¹ Simmel G., *Les pauvres*, Paris, PUF 1998 [1907], cité par Paugam S. et Schultheis F., dans l'introduction de cette édition : « Introduction, naissance d'une sociologie de la pauvreté », pp. 14-15.

² Damon J., *La question SDF*, Paris, PUF, 2002, p. 9.

³ Joseph I., « Le ressort politique de l'assistance, le moralisme et l'expérience de l'induction morale (à propos de Simmel et de l'ethnographie des SDF) », in Ballet D., *Les SDF : représentations, trajectoires et politiques publiques*, Articles de recherche n°148, décembre 2003. Il fait référence à plusieurs ouvrages : Goffman E., *Asiles*, Paris, Éditions de Minuit, 1968 ; Duneir M., *Sidewalk*, NY, Farrar, Strauss and Giroux, 1999 ; Anderson N., *Le Hobo*, Nathan, Paris, 1993 [1923] ; Liebow E., *Tell them who I am*, Penguin USA, 1995 ; Hopper K., *Reckoning with homelessness*, Cornell University Press, Ithaca, 2003.

processus par lesquels les institutions d'assistance génèrent des situations d'exclusion, tandis que d'autres s'intéressent aux usages sociaux des services d'aide par les sans-abri et aux stratégies de contournement ou de détournement dont ils font l'objet.

Une prise en charge segmentée et sélective

Les études statistiques s'intéressent à la façon dont les personnes sans domicile, selon leurs caractéristiques socio-démographiques, se répartissent entre les différentes formes d'hébergement aidé⁴. « Pour accueillir ces personnes dans leur diversité, le secteur de l'hébergement est lui-même très segmenté selon que la prise en charge des résidents est individuelle ou collective, durable ou temporaire. Ainsi, on oppose l'hébergement en structure collective avec départ le matin, à l'hébergement dans des centres accessibles en journée, le séjour à l'hôtel ou dans des logements indépendants et enfin la vie dans les communautés de travail. »⁵ Ces recherches statistiques mettent en évidence la segmentation des publics selon le type d'hébergement occupé : « les personnes aux caractéristiques sociodémographiques différentes ne sont pas accueillies de la même manière dans le système d'hébergement »⁶. « Les établissements qui offrent la meilleure prise en charge sélectionnent leurs résidents en fonction de leurs capacités financières et de leur situation familiale. Ainsi, ceux qui vivent seuls et qui ont de très faibles revenus ont peu de chance d'être pris en charge de manière durable et personnalisée à l'inverse des personnes qui vivent en couple et/ou avec des enfants ou qui ont les moyens d'acquitter les frais d'hébergement. »⁷

Le dualisme de la prise en charge

Toutes les recherches semblent s'accorder sur l'actuelle segmentation du réseau des services d'aides et d'hébergement contribuant à « classer les sans-abri » entre le secteur « fermé » de l'« insertion » et le secteur « ouvert » de l'« urgence sociale »⁸.

Le premier secteur, fortement sélectif et à vocation éducative forte, est constitué de travailleurs sociaux qualifiés (éducateurs spécialisés, psychologues,...) afin de permettre une prise en charge sur la durée. Il s'agit par exemple des CHRS, des résidences sociales et des hôtels sociaux – même si ces derniers ne sont pas obligés d'assurer le suivi social des personnes hébergées.

Le second secteur, faiblement sélectif, est doté de moyens moins importants : les centres d'hébergement d'urgence (CHU) offrent essentiellement un abri pour la nuit dans une logique humanitaire – ils sont d'ailleurs encore très souvent désignés comme « asiles de nuit ». Le Samu Social régule une part importante de ce secteur. Les surveillants sont peu qualifiés, les « gardiens » étant d'ailleurs souvent d'anciens sans-abri. Ce secteur présente

⁴ Voir notamment Brousse C., « Le réseau d'aide aux sans-domicile : un univers segmenté », *Economie et Statistique*, 391-392, 2006, pp. 15-34.

⁵ Ibid., p. 15.

⁶ Ibid., p. 25.

⁷ Ibid., p. 15.

⁸ Soulié C., « Le dualisme du réseau d'hébergement pour personnes sans abri à Paris », in Firdion J.-M., Marpsat M., *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Ined, 2000, pp. 211-256 : texte repris et enrichi de Soulié C., « Le classement des sans-abri », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 118, juin 1997, pp. 69-80.

Signalons toutefois que cette dualisation entre « urgence » et « insertion » ne recoupe pas totalement la distinction entre CHU et CHRS puisque certains CHRS ont des places d'hébergement d'urgence, et que de fait certains hébergés en CHU bénéficient d'une prolongation de leur durée d'hébergement.

cependant un ensemble hiérarchisé d'établissements selon leur ancienneté et leur capacité d'accueil.

La dualisation de la prise en charge des sans-abri induit une division paradoxale du travail social : « la densité de l'encadrement social proposé est inversement proportionnelle aux difficultés rencontrées par les populations »⁹. En d'autres termes, plus les individus sont « cassés », moins les dispositifs prévus pour les accueillir sont pourvus en personnel spécialisé.

A chacun des services d'hébergement proposé est associé un type de population, révélateur du processus de sélection et d'orientation des personnes à leur entrée dans le dispositif d'aide.

Une sélection à l'entrée et à l'intérieur des structures d'accueils et d'hébergement

Les critères de sélection des structures d'accueil conduisent à réserver les formes d'hébergement les plus personnalisées et les plus stables à certains types de public : « dans les faits, seules les personnes « potentiellement réinsérables » sont admises dans les centres d'hébergement de « longue durée » »¹⁰.

Une partie de la sélection repose sur les caractéristiques socio-démographiques des personnes accueillies (âge, sexe, profil). Elle s'inscrit dans une tradition institutionnelle ancienne de différenciation des centres d'hébergement en fonction de publics spécialisés (prostituées, indigents sortants des établissements hospitaliers, ex-détenus, « vagabonds jugés aptes au reclassement et à leur famille »,...) ¹¹. Ainsi, être une femme¹², être jeune ou avoir plus de 60 ans, avoir un emploi, avoir des diplômes, être français ou étranger en situation régulière, percevoir des allocations, avoir des enfants, sont autant d'éléments qui favorisent l'entrée dans le secteur « fermé » de l'insertion¹³. La gestion des places d'hébergement par le 115 est quelquefois accusée dans une perspective foucauldienne¹⁴ d'exercer un contrôle social¹⁵ à travers les « questionnements » des opérateurs¹⁶, et de favoriser le classement des sans-abri selon qu'ils parlent français ou qu'ils montrent une bonne volonté d'insertion¹⁷.

A partir de l'enquête Insee de 2001, Cécile Brousse met ainsi en exergue que : les femmes sont mieux prises en charge¹⁸ puisque même celles qui n'ont pas d'enfant dorment trois fois moins que les hommes dans un centre avec départ le matin ; 85% des personnes sans domicile vivant en couple et ayant des enfants sont hébergés dans un logement¹⁹ contre 65% des familles monoparentales ; celles qui ont un travail dorment moins souvent dans des

⁹ Soulié C., *op. cit.*, p. 71. Cette critique est également très présente dans l'ouvrage de Patrick Declerck.

¹⁰ Tessonières G., « Le « gardiennage des pauvres » : les logiques sociales de l'urgence », in Gaboriau P., Terrolle D. (dir.), *Ethnologie des sans-logis. Etude d'une forme de domination sociale*, L'Harmattan, 2003, pp. 75-109, p. 94.

¹¹ Brousse C., *op. cit.*

¹² Vidal-Naquet P. A., « Les femmes dans le système assistanciel », Ballet D. (dir.), *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, 2005, pp. 167-178 ; Marpsat M., « Un avantage sous contrainte. Le risque moindre pour les femmes de se trouver sans abri », *Population*, 54 (6), 1999, pp. 885-932.

¹³ Brousse C., *op. cit.* ; Firdion J.-M., Marpsat M., « Mode d'hébergement et utilisation des services. Une approche en termes de « capitaux » », in Firdion J.-M., Marpsat M., 2000, *op. cit.*, pp. 287-322.

¹⁴ Foucault M., *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1975.

¹⁵ Aumercier S., « Le Samu social. De l'urgence à l'inclusion globale », *Revue du MAUSS*, 23, 2004.

¹⁶ Bruneteaux P., « Les politiques de l'urgence à l'épreuve d'une ethnobiographie d'un SDF », *Revue française de sciences politique*, 57 (1), février 2007, pp. 47-67.

¹⁷ Soulié C., *op. cit.*

¹⁸ Voir aussi Marpsat M., « Un avantage sous contrainte. Le risque moindre pour les femmes de se trouver sans abri », *Population*, 54 (6), 1999, pp. 885-932.

¹⁹ Mis à disposition par une association ou un organisme public.

hébergements collectifs ; « toutes choses égales par ailleurs, un séjour dans la rue ou dans un abri de fortune accroît la probabilité d'être hébergé ultérieurement dans les centres où l'accueil est le plus rudimentaire et ce faisant réduit probablement d'autant les chances d'accéder rapidement à un emploi et à un logement »²⁰ ; enfin, « on peut supposer que la solvabilité est un des critères pris en compte pour l'admission dans une structure, dans la mesure où les hébergés participent souvent aux frais d'hébergement : 30 % de ceux qui dorment en chambre d'hôtel, et de 50 % de ceux qui sont accueillis en structure collective, et 80 % de ceux qui habitent en logement. »²¹

Mais s'effectue aussi une évaluation plus implicite des publics accueillis, qui se fonde sur le degré de propreté, d'alcoolisation, sur l'habillement et l'expression, sur la motivation, la « bonne volonté sociale » du sans-abri²². Par exemple, une jeune fille peut être jugée trop distinguée pour dormir dans un centre d'hébergement, en raison de son apparence et sa manière de se présenter. De même, celui qui affiche une volonté d'insertion a le profil du « pauvre méritant » et non du « parasite ». A l'entrée des CHU, les études ethnographiques insistent sur le « bon vouloir du gardien » et décrivent la « traque du saoulard » : « *“Toi tu rentres, toi tu attends”*. *Les recalés doivent attendre de dessaouler dehors* »²³. Ce « contrôle sélectif » se poursuit durant toute la durée de l'hébergement puisque 5% à 10% des accueillis sont exclus, et 2% le sont définitivement²⁴. Les procédures de « renvoi » conduisent à établir un véritable « casier judiciaire social »²⁵ du sans-abri, illustratif des rapports de force entre les hébergés et leurs gardiens. Certains auteurs en concluent que l'accueil en urgence des sans-abri, « c'est d'abord un tri, une sélection »²⁶.

Certaines études proposent une interprétation bourdieusienne en termes de « champs » et de « capitaux » pour comprendre la répartition des publics selon les types d'hébergements²⁷.

L'idée est que les personnes sans domicile doivent mobiliser les « capitaux » dont elles disposent - santé physique et mentale, réseau familial et social, formation scolaire et professionnelle, acquis culturels, ... - pour se placer au mieux dans le système hiérarchisé et sélectif des modes d'hébergement²⁸. Elles doivent ajuster ces « capitaux » en fonction de ce que l'institution valorise.

Cependant, les personnes sans domicile n'ont pas toutes les mêmes ressources. Et c'est pourquoi ce type d'interprétation invite à réfléchir à une éventuelle compétition entre pauvres, au détriment des moins dotés²⁹.

²⁰ Brousse C., *op. cit.*, p. 28.

²¹ Ibid.

²² Soulié C., *op. cit.* ; cette dimension subjective de la prise en charge peut être rattachée à l'histoire de l'assistance et à la dimension moralo-religieuse de certaines associations caritatives. Le thème de la « salvation » reste d'actualité dans certains établissements confessionnels.

²³ Zeneidi-Henry D., *Les SDF et la ville. Géographie du savoir-survivre*, Toulouse, Bréal, 2002, p. 118.

²⁴ Bruneteaux P., « L'hébergement d'urgence à Paris ou l'accueil en souffrance », *Sociétés contemporaines*, 63, mars 2006, pp. 105-125 : cette étude s'appuie sur une analyse approfondie des cahiers de liaisons, registres tenus par les gardiens des CHU, de plusieurs de ces centres d'hébergement.

²⁵ Pichon P., « Survivre la nuit et le jour. La préservation de soi face au circuit d'assistance », *Politix*, 34, 1996, pp. 164-179, p.166.

²⁶ Bruneteaux P., Lanzarini C., « « Susciter le désir par la tendresse ». Les cadres de l'accueil caritatif sur une péniche lyonnaise », *Politix*, 34, 1996.

²⁷ Firdion J.-M., Marpsat M., *op. cit.*

²⁸ Soulié C., *op. cit.*, p. 75.

²⁹ Firdion J.-M., Marpsat M., *op.cit.*, p. 317 ; Vidal-Naquet P. A., *Hors les murs, l'action sanitaire et sociale foraine auprès des publics marginalisés*, rapport remis au Plan urbain et à la DASS du ministère des Affaires sociales, 1995.

La rotation des publics dans le secteur de l'« urgence sociale »

Le principe même de l'hébergement d'urgence est d'être de courte durée : d'une nuit, la durée est passée à 2 ou 7 jours dans certains centres. Or, le nombre insuffisant de places d'hébergement d'urgence d'une part, et l'embolie de la chaîne hébergement-logement – ne permettant pas une « sortie » vers le secteur de l'insertion – d'autre part, provoquent une mobilité incessante des sans-abri³⁰, contraints d'alterner entre la rue et l'hébergement. Le rapport de la Chambre Régionale des Comptes sur le Samu social de Paris dénonce ainsi une « gestion qui organise la rotation quotidienne des personnes sans-abri sur un nombre insuffisant de places d'hébergement. Il ne s'agit pas seulement de gérer l'urgence mais aussi la pénurie »³¹.

Les recherches sociologiques se sont attachées à tirer les conséquences de ce phénomène. Elles décrivent l'« angoisse créée par ce mécanisme institutionnel vis-à-vis des individus déjà marqués par le manque de sommeil et l'épuisement »³². Et dénoncent la « mise en flux »³³ et le « jeu de ping-pong »³⁴ entretenus par les services d'aides aux sans-abri qui se renvoient les cas les plus difficiles, et qui finalement sont des structures « essentiellement adaptatives », qui « aident les sans-logis à endurer la vie à la rue plutôt qu'à en réchapper »³⁵.

L'étanchéité de ces deux dispositifs d'aide aux sans-abri, l'« insertion » et l'« urgence sociale », est fortement dénoncée, même s'il reste difficile d'évaluer le taux de passage d'un type de structure à l'autre en raison du manque de suivi longitudinal des personnes traitées³⁶. Le Haut comité pour le logement des personnes défavorisées a ainsi interpellé les pouvoirs publics pour « assurer à toute personne en détresse, dans l'urgence, un hébergement et une aide à l'insertion. Il est contestable de qualifier d'urgence un hébergement qui n'offre pas aux personnes accueillies de perspective de sortie de la rue, et donc de leur situation d'urgence. L'urgence est détournée de son sens quand elle est assimilée exclusivement à un hébergement de courte durée »³⁷.

Enfin, notons que le « principe de continuité de la prise en charge » (article 4 de la loi DALO) cherche à modifier ce jeu de « chaises tournantes » entre les sans-abri hébergés en urgence et va avoir des conséquences importantes sur le rôle des centres d'hébergement d'urgence³⁸. A ce titre, la question des conséquences de ce principe sur les demandes nouvelles se pose, avec une possible accentuation de la sélection à l'entrée, à l'exemple de ce que l'on observe dans les CHRS.

Interaction avec le travail social

³⁰ Mac Donough P., *Without Key. My 15 Weeks With the Street People*, Hopkins, Terra Sancta Press, 1996, p. 223.

³¹ Chambre régionale des Comptes d'Ile-de-France, *Rapport d'observations définitives GIP Samu Social de Paris (Exercices 2000 à 2004)*, septembre 2006.

³² Bruneteaux P., « Les politiques de l'urgence à l'épreuve d'une ethnobiographie d'un SDF », *Revue française de sciences politique*, 57 (1), février 2007, pp. 47-67, p. 56.

³³ Soutrenon E., « Faites qu'ils (s'en) sortent. À propos du traitement réservé aux sans-abri dans le métro parisien », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 136-137, janvier 2001, pp. 38-48.

³⁴ Damon J., *op. cit.*, p. 244.

³⁵ Snow D. et Anderson L., *Down on their Luck. A Study on Homeless Street People*, Berkeley, University of California Press, 1993, p. 87.

³⁶ Soulié C., *op. cit.*

³⁷ Haut comité pour le logement des personnes défavorisées, *L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger*, Paris, 2004, p. 54.

³⁸ Voir « Fiche 8 : Actualisation du dispositif législatif et réglementaire concernant « l'hébergement d'urgence » à la suite du PARSA et de la loi DALO ».

Les études de la relation entre aidants et aidés mettent en évidence le malaise des travailleurs sociaux vis-à-vis de l'urgence, ces derniers considérant qu'« il n'y a pas de travail social en urgence ». D'autre part, ces recherches soulignent que le profil des travailleurs sociaux n'a pas évolué au cours des années 1990, et que leurs méthodes se retrouvent dépassées par l'évolution des publics³⁹.

Le dualisme du système de prise en charge s'en retrouve renforcé, les travailleurs sociaux réagissant par un traitement social différencié dans la sélection et l'orientation des publics : « l'investissement des travailleurs sociaux tend donc comme dans le système scolaire, à être le plus rationnel possible, c'est-à-dire qu'il s'orientera préférentiellement du côté des agents pour lesquels les chances de réussite sont les moins négligeables »⁴⁰.

Enfin, si certaines études dénoncent la violence symbolique dont fait parfois preuve le personnel des services d'aides et d'assistance aux sans-abri par leur tutoiement ou leur propos parfois violents (« c'est toi qui pue comme ça ? »), d'autres reconnaissent le rôle de « punching-ball social » qu'il assume en encaissant la violence produite par la société⁴¹.

Une classification des personnes hébergées dans les centres pour sans-domicile

En utilisant la méthode du panel⁴², Dennis Culhane et son équipe mettent en évidence trois groupes de sans-domicile selon l'usage qu'ils ont des centres d'hébergement publics de New-York entre 1988 et 1995 et de Philadelphie entre 1991 et 1995⁴³ :

- Les sans-domicile « passagers » n'ont séjourné très peu de temps dans ces centres, et dans l'ensemble, ils sont plus jeunes, ont moins de problèmes de santé mentale, de consommation de drogue ou d'alcool que les autres groupes ;
- Les sans-domicile « périodiques », moins nombreux, font des allers-retours fréquents entre les centres d'hébergement et d'autres institutions (hôpital, prison, centres de désintoxication) ou l'espace public. « Plutôt jeunes, ils connaissent davantage de problèmes de santé physique et mentale, de consommation de drogue et d'alcool, et sont souvent sans emploi »⁴⁴ ;
- Les sans-domicile « chroniques » occupent les centres d'hébergement sur de longues durées. « Plus âgés, ils souffrent de très nombreuses difficultés, et sont très éloignés du marché du travail »⁴⁵.

La perception des services d'aide par les sans-abri

Le ressenti des sans-abri vis-à-vis des services d'aide et d'hébergement est généralement recueilli à partir de leurs récits de vie qui « en dépit des risques de déformation,

³⁹ Teissonnières G., *op. cit.*

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Zeinedi-Henry D., *op. cit.*, p. 128.

⁴² Voir « Fiche 12 : Synthèse des études sur les dimensions sociologique et anthropologique du phénomène : caractéristiques socio-démographiques, trajectoires et modes de vie des sans-abri. »

⁴³ Culhane, D. P., Lee Chang-Moo, Wachter S. M., « Where the homeless come from : a study of the prior address distribution of families admitted to public shelters in New-York City and Philadelphia », *Housing policy Debate*, 7 (2), 1996, pp. 327-265 ; Culhane, D. P., Dejowski E. T., Ibanez J., Needham E., Macchia I., « Public shelter Admission Rates in Philadelphia and New York City, The Implication of Turnover for Sheltered Population Counts », *Housing policy Debate* 5 (2), 1994, pp. 107-140.

⁴⁴ Arduin P., Frechon I., Marpsat M., « Aspects dynamiques de la situation des personnes sans-domicile: une analyse des méthodes mises en œuvre dans plusieurs pays occidentaux », Ballet D. (dir.), *Les SDF : représentations, trajectoires et politiques publiques*, 2003, pp. 13-33, p. 21.

⁴⁵ Ibid, p. 22.

a l'avantage de situer l'analyse de réception de l'offre du point de vue de ceux qui la vivent »⁴⁶. Le questionnaire de l'enquête Insee de 2001 invitait également les enquêtés à s'exprimer librement, et un cinquième d'entre eux en ont profité pour donner leur point de vue sur les lieux d'hébergement et les services d'aide⁴⁷. Enfin, l'observation, parfois participante, conduit certains journalistes, anthropologues ou sociologues à décrire les modes de fonctionnement des services d'accueil et d'hébergement pour les sans-abri et leurs effets pervers.

Les critiques les plus récurrentes sur les centres d'hébergement

Seront ici étudiées davantage les critiques qui sont faites à l'hébergement d'urgence, puisque c'est le dispositif principal d'accueil des sans-abri – alors que les CHRS accueillent plus généralement les sans-domicile⁴⁸. Néanmoins, certaines de ces critiques sont transposables, quelquefois dans une moindre mesure, aux CHRS, comme par exemple celles qui portent sur les droits des usagers ou les pratiques d'exclusion. De plus, la recherche s'est semble-t-il plus s'être concentrée sur le plus visible, à savoir l'hébergement d'urgence, que sur l'analyse des structures d'insertion pour les sans-domicile. Une telle orientation est peut-être liée à l'une des spécificités de la recherche française sur les sans-domicile, qui est d'avoir largement questionné le lien avec l'espace public⁴⁹ – et donc par conséquent la réponse publique la plus directe et la plus visible dans l'espace public, la prise en charge en urgence des personnes sans-abri.

Le thème de la privation de liberté est fréquemment avancé par les sans-abri. Il exprime parfois le simple mécontentement face au règlement : horaires rigides (heure d'arrivée au CHU, heure du repas, heure du coucher, heure de départ du CHU,...), interdiction de recevoir des invités dans les foyers, interdiction de choisir son lit et ses voisins dans les CHU, entrée interdite aux animaux de compagnie,... Il traduit aussi des revendications plus violentes face à un sentiment d'enfermement et d'exclusion, le centre d'hébergement étant parfois vécu comme un frein à la réinsertion⁵⁰.

Les sociologues ajoutent que l'absence d'interstices dans les centres d'hébergement collectif rend difficile l'intimité et le repos. A cet égard, la critique de Patrick Bruneteaux est particulièrement virulente puisqu'elle récuse le fait que les centres d'hébergement d'urgence apportent ne serait-ce que des « prestations élémentaires », étant donné que le sommeil lui-même, fonction première des CHU, n'y est pas garanti : en raison du principe du dortoir collectif mais aussi du cadre global d'accueil (heures du sommeil définies par le règlement du centre perturbées par le manque de sécurité, le sevrage imposé pour les alcooliques,...)⁵¹. En revanche les accueils de jour sont davantage des lieux de refuges pour les sans-abri : « il est [...] important qu'il existe des espaces neutres où l'individu puisse rassembler ses différentes identités sans être préalablement catalogué. Cette absence de classement préalable est importante car elle permet au sujet de trouver des moments pour être soi, c'est-à-dire des moments de pause »⁵².

⁴⁶ Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*, p. 59.

⁴⁷ De Peretti G., « Les usagers ont-ils quelque chose à ajouter ? », *Economie et Statistique*, 391-392, 2006, pp. 151-175.

⁴⁸ Pour rappel, la catégorie de sans-abri est plus restreinte que celle des sans-domicile : voir « Fiche 1 : Les personnes sans domicile : comment les définir, les dénombrer, les décrire ? ».

⁴⁹ Comme l'illustrent les recherches réalisées dans le cadre du Plan urbanisme construction et architecture.

⁵⁰ De Peretti G., *op. cit.*

⁵¹ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.* et 2007, *op. cit.*

⁵² Vidal-Naquet P. Tiévant S., *Des moments pour être soi, enquête auprès des usagers des structures d'accueil de jour*, rapport, ministère des Affaires sociales, de la santé et de la ville, 1997, p. 34.

Les sans-abri dénoncent de façon récurrente le manque d'hygiène des centres d'hébergement, et les sociologues ajoutent que la norme de vie y est inférieure au standard en cours dans la vie ordinaire extérieure⁵³. La nourriture fait l'objet d'une grande méfiance et de violentes critiques. Nombreux sont les sans-abri qui refusent de se mélanger avec les hébergés les plus abîmés, affirmant ainsi une vision hiérarchisée de la population des sans-abri : d'ailleurs, au réfectoire, la répartition des personnes se fait selon « une logique de génération et d'appartenance communautaire ou régionale ou curieusement selon l'état de désocialisation »⁵⁴. La forte proximité physique des dortoirs est très mal perçue en tant qu'elle fait justement ressortir l'hétérogénéité des habitants. Djemila Zeneidi-Henry note que le dortoir de l'asile de nuit de Bordeaux est « pareil à une grosse machine à broyer les nuances, un accélérateur d'exclusion »⁵⁵. D'ailleurs, les centres d'hébergement sont eux-mêmes très clairement jugés non seulement en fonction de la qualité de l'accueil, mais aussi selon les profils des résidents. Ainsi, la « Maison de Nanterre » est depuis toujours perçue très négativement, comme un « univers carcéral purement répressif »⁵⁶ ou un « univers clos et totalitaire semblable à la prison »⁵⁷ accueillant ceux qui n'ont pas d'autres solutions sinon la rue⁵⁸. Enfin, les sociologues dénoncent la vétusté des centres, construits sur des péniches, des bâtiments administratifs désaffectés...⁵⁹

Enfin, le thème de la sécurité est très présent dans les discours des sans-abri : viols, vols, agressions physiques et sexuelles sont des expériences contées par les sans-domicile hébergés en asile de nuit, et par les ethnologues et journalistes ayant réalisé des observations participantes⁶⁰. Pour Patrick Bruneteaux, les centres d'hébergement sont profondément dangereux : la prédation interne est systématique puisque sont rassemblés dans un même lieu les prédateurs et les victimes de la rue⁶¹.

Les travaux les plus critiques reconnaissent toutefois les transformations récentes du monde assistantiel dans les années 1990 avec la dépenalisation de la mendicité et du vagabondage. La création du Samu Social de Paris participe à ce que certains nomment le « processus de pacification des instances publiques dans le traitement des sans-logis »⁶². Par ailleurs, 81% des enquêtés de l'Insee en 2001 ayant contacté un travailleur social au cours de l'année sont plutôt satisfaits de ce contact⁶³.

Les centres d'hébergement se sont ainsi « humanisés » : les grands dortoirs sont progressivement remplacés par des chambres individuelles ou réduites à deux ou quatre lits, et de nouveaux services sont proposés comme des animations, un suivi social ou bien les vestiaires. Cette évolution s'est accélérée avec la mise en œuvre du PARSA et la transformation de places d'urgence en places de « stabilisation » qui se traduit notamment par la création de chambres individualisées (1 à 2 lits).

Les facteurs de perception

⁵³ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁵⁴ Zeneidi-Henry D., *op. cit.*, p. 119.

⁵⁵ Ibid, p. 121.

⁵⁶ Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*

⁵⁷ Zeneidi-Henry, *op. cit.*, p. 115.

⁵⁸ Emmanuelli X, *Dernier Avis avant la fin du monde*, Albin Michel, 1994.

⁵⁹ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁶⁰ Declerck P., *op. cit.*

⁶¹ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁶² Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*

⁶³ Avenel M., Damon J. « Les contacts avec les intervenants sociaux des sans-domicile usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds », *Etudes et Résultats*, Drees, 277, 2003.

Les recherches insistent sur le fait que les perceptions sont aussi diverses que la population sans-domicile est hétérogène. Premièrement, le type d'hébergement modifie la perception de l'aide⁶⁴. Deuxièmement, les connaissances et l'utilisation des services d'aides évoluent au cours de la « carrière »⁶⁵ du sans-domicile⁶⁶, selon par exemple les positions occupées et les expériences vécues.

Dans son étude sur les sans-abri dans la ville de Bordeaux, Djemila Zeinedi-Henry propose trois façons de percevoir le passage par l'asile de nuit de Bordeaux. Pour une minorité, plutôt jeune, des usagers de ce centre, il s'agit d'une épreuve initiatique, provisoire et formatrice. Pour une autre minorité, celle des « habitués », résidents « permanents », les représentations sont très favorables. Enfin, pour la majorité, les critiques dominent et il est très difficile d'en parler : par peur vis-à-vis d'un personnel accusé d'abus de pouvoirs, de traitements différentiels, arbitraires et sadiques, ou par honte, le foyer étant vécu comme le lieu de la défaite. Sur ce dernier point, Patrick Bruneteaux ajoute que la fierté des sans-abri à survivre sans aucune aide était encore plus forte dans les années 1970 : « dans la culture de la rue des années 1970, le CHU sert aussi à dresser une hiérarchie du prestige entre personnes à la rue »⁶⁷.

Les raisons des non-recours

Le non-recours correspond à une situation dans laquelle une personne « ne perçoit pas tout ou partie d'une prestation à laquelle elle a droit »⁶⁸.

Des personnes sans domicile n'ont pas recours aux divers services qui sont à leur disposition. L'enquête Insee de 2001 indique que 3 % des sans-domicile usagers des services d'aides déclarent n'avoir fait aucune démarche auprès d'une institution sociale, d'un médecin ou d'un travailleur social au cours de l'année. Ce sont majoritairement des hommes (86%) et 10% d'entre eux dorment dans des lieux non prévus pour l'habitation.

Les refus de prise en charge sont des non-recours « actif », contrairement aux non-recours provoqués par la non connaissance des droits. La « non acceptation des secours » fait notamment l'objet de débats en ce qui concerne la mise à l'abri l'hiver : faut-il invoquer le devoir d'assistance à personne en danger ou le libre choix de la personne aidée ?⁶⁹

Certaines approches expliquent ces non-recours en termes pathologiques : les bénéficiaires sont incapables de comprendre l'intérêt du service proposé parce qu'ils souffrent de troubles psychiques ou de « désocialisation ».

Julien Damon considère, à l'inverse, que les sans-domicile ont de « bonnes raisons » de ne pas faire appel à ces services, et qu'il faut simplement les écouter. Il les répertorie en trois catégories⁷⁰ :

⁶⁴ De Peretti G., *op. cit.*

⁶⁵ La notion de « carrière », issue des travaux des sociologues interactionnistes américains Erving Goffman (*Asiles*, Paris, Éditions de Minuit, 1968) et Howard Becker (*Outsiders, Etude de sociologie de la déviance*, Paris, Métailié, 1885 [1963]), caractérise l'évolution de la relation d'assistance, des rapports entre le sans-domicile et le système de prise en charge.

⁶⁶ Damon J., *op. cit.* ; Pichon P., *Survivre sans domicile fixe : étude socio-anthropologique sur les formes de maintien de soi*, thèse de doctorat, Université de Lyon II, 1995 ; voir également la « fiche 12 : Synthèse des études sur les dimensions sociologique et anthropologique du phénomène : caractéristiques socio-démographiques, trajectoires et modes de vie des sans-abri ».

⁶⁷ Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*, p. 60.

⁶⁸ Définition de A. Math reprise par Julien Damon : Math A., « Le non-recours en France : un vrai problème, un intérêt limité », *Recherches et prévisions*, 43, 1996, pp. 23-31 ; Damon J., *op. cit.*, p. 236.

⁶⁹ Observatoire du Samu social de Paris, « Le refus de l'hébergement d'urgence de la part des personnes sans-abri », à paraître.

⁷⁰ Damon J., *op. cit.*, pp. 236-242.

- la « particularité de certaines situations » comme le fait de ne pas vouloir être séparé de son conjoint, de son animal de compagnie, de ses enfants ou la crainte des institutions de ceux qui sont sans-papier ou ayant des problèmes avec la justice ;
- les « préférences individuelles » comme le rejet de la vie en collectivité, le refus du stigmaté, d'être assimilés à d'autres sans-abri... Pour Patrick Bruneteaux, parfois la précarité de l'offre aggrave les conditions même de survie⁷¹ ;
- l' « inadaptation de la prise en charge » tels que l'insalubrité des centres, la violence qui y règne, l'opacité du système de prise en charge (complexité des procédures,...), le manque d'information, une méfiance à l'égard des institutions pour ceux ayant été placés pendant l'enfance.

La question de l'inadaptation des services

L'inadaptation du système de prise en charge des sans-abri fait référence d'une part à la faible qualité de certains services, et d'autre part, au seuil d'accessibilité élevé des services de qualité, ce qui conduit à un paradoxe mis en avant par Julien Damon : l'humanisation d'un centre d'hébergement risque de le rendre sélectif et inaccessible aux plus exclus⁷².

Si les populations concernées par les rejets et les refus de prise en charge étaient encore mal connues en 2002 selon Julien Damon, les remontées du travail de terrain semblent indiquer que les problèmes d'inadaptation de la prise en charge se posent essentiellement pour les étrangers en situation irrégulière, les couples et les familles ainsi que les jeunes. La désaffection des « jeunes errants » refusant les contraintes de fonctionnement (horaires, chiens) et l'orientation éducative des centres d'hébergement ont conduit les institutions de prise en charge à inventer de nouveaux dispositifs d'accueil à « bas niveau d'entrée » : les accueils de jour qui tentent de sédentariser et apprivoiser ce public⁷³, les campements temporaires organisés lors des festivals, et les méthodes éducatives qui se rapprochent des éducateurs de rue vont dans ce sens⁷⁴.

Enfin, la perception des sans-domicile sur les nouvelles formes d'accueil – maisons relais, espace de stabilisation – ainsi que sur les expériences d'auto-organisation des sans-domicile, est encore mal connue.

Les sans domicile : bénéficiaires ou victimes de l'aide ?

La production des sans-abri par les institutions

Une partie de la recherche sur la relation d'assistance, dans une perspective très souvent structuraliste, s'intéresse à la façon dont les institutions « fabriquent » les sans-abri⁷⁵, génèrent des situations d'exclusion, et cherche à décrire les formes globales de domination sociale et publique qui pèsent sur ces derniers. Deux points sont généralement évoqués : la construction sociale de la catégorie juridico-administrative des « SDF », et ses effets, que sont l'enfermement dans une certaine condition et la stigmatisation.

Ces effets pervers sont surtout attribués au secteur de l'urgence, au point que pour Patrick Bruneteaux, la vie en centre d'hébergement d'urgence est tout simplement intenable, et par conséquent, « les CHU compliquent plus qu'ils ne résolvent la question sociale des

⁷¹ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁷² Damon J., *op. cit.*, p. 242.

⁷³ Soulié C., *op. cit.*

⁷⁴ Chobeaux F., *Les Nomades du vide*, Actes Sud, 1996.

⁷⁵ Soulié C., *op. cit.*

personnes à la rue » et « ne participent aucunement aux logiques d'insertion dont ils prétendaient être la première pierre »⁷⁶.

La politique de l'urgence enferme ceux qu'elle cible au sein d'espaces urbains spécifiques, lieu de « relégation spatiale »⁷⁷. Les centres d'hébergement d'urgence sont d'ailleurs fermés à clé pendant la nuit, ils « fonctionnent sur le principe de la clôture temporelle. L'entrée est un enfermement. Pas un grand renfermement, comme au 18^{ème} siècle où les personnes sont condamnées à travailler et à végéter dans les grands hôpitaux généraux, les dépôts de mendicité ou les prisons. Mais un petit enfermement, régulier »⁷⁸. « La géographie de l'assistance est donc au sein de la ville une géographie symbolique de l'enfermement dans la politique de l'urgence »⁷⁹ qui finalement produit une part de l'exclusion qu'elle est censée combattre.

L'étude de la temporalité et de la spatialité des sans-abri donne un exemple très concret de cet « enfermement dans le circuit assistantiel » : les personnes sans-abri déambulent d'un centre d'hébergement de nuit à un lieu d'accueil de jour, du bureau d'aide sociale à un lieu de distribution de repas, en passant par le vestiaire et un centre de soins. Les rythmes journaliers et saisonniers des personnes vivant à la rue sont définis par la politique de l'urgence qui a « ses saisons et ses heures »⁸⁰. Les sans-abri sont engagés dans une « course à la survie institutionnelle »⁸¹ au sein d'un véritable « labyrinthe de l'urgence », d'une « schizophrénie de l'urgence », d'un « parcours du combattant »⁸².

Finalement, les services d'aide et d'assistance aux sans-abri effectuent un travail de redéfinition identitaire : « entrer dans des structures « dédiées », c'est endosser une identité sociale de sdf »⁸³, « c'est en fréquentant ces lieux spécialisés dans la prise en charge des SDF que précisément l'identité SDF s'éprouve et se construit »⁸⁴. Ces lieux agissent comme des repères et vont jusqu'à fixer à leurs portes les sans-abri qui en sont exclus. Pour David Snow et Leon Anderson, l'enfermement dans le circuit de l'urgence conduit à un processus de « déshumanisation »⁸⁵. Un usage régulier de ces services révèle l'avancement dans la « carrière de SDF »⁸⁶.

Les sans-abri ont donc un usage profondément ambigu des institutions d'assistance, puisqu'elles sont une condition de leur survie matérielle tout en étant productrice de statut. D'où les mécanismes d'« adhésion à éclipse » qu'ils mettent en œuvre⁸⁷.

Les usages sociaux des dispositifs d'aide : leur contournement ou leur instrumentalisation par les sans-abri

⁷⁶ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁷⁷ Soulié C., *op. cit.*

⁷⁸ Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁷⁹ Zeneidi-Henry D., *op. cit.*, p. 109 ; Hoch C., « The Spatial Organization of the Urban Homeless, a Case Study of Chicago », *Urban Geography*, 12, 1991.

⁸⁰ Zeneidi-Henry D., *op. cit.*, p. 105 ; Gaboriau P., « Les rythmes journaliers et saisonniers des clochards », *Les annales de la recherche urbaine*, 61, pp. 120-123 ; Bruneteaux P., 2006, *op. cit.*

⁸¹ Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*

⁸² Claire Beauville/FNARS, *La veille sociale. Face à l'urgence*, Paris, ESF Editeur, 2001.

⁸³ Vidal-Naquet P. A., Giuliani F., « Les personnes sans domicile fixe. Modes de vie et trajectoires », *Les Travaux de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2001-2002*, La Documentation française, pp. 359-394, p. 381.

⁸⁴ Zeneidi-Henry D., *op. cit.*, p. 111.

⁸⁵ Snow D., Anderson L., *op. cit.*, p. 80.

⁸⁶ Damon J., *op. cit.*

⁸⁷ Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*

Une partie des travaux sur la relation d'assistance décrit les usages sociaux qui sont faits des services d'aides par les sans-abri. Ils mettent ainsi en évidence les processus de contournement ou d'instrumentalisation des institutions par les sans-abri, et les contextes qui les portent.

Dans cette perspective, les sans-abri ne sont pas dépendants des services d'aide et d'assistance⁸⁸. Ils les acceptent ou les rejettent, selon la place qu'ils occupent dans la hiérarchie construite par le bouche à oreille et les expériences personnelles.

Lorsqu'ils les acceptent, ils savent en tirer profit, jusqu'à en faire un usage consumériste – comme le constate Violette-Bajard sur l'alimentation des jeunes⁸⁹ – ou rationnel – comme l'illustre l'organisation précise des journées pour bénéficier d'un maximum de services⁹⁰. Djemila Zeinedi-Henry constate que « la géographie de l'assistance est de nature réticulaire », puisqu'« à partir des diverses offres, les SDF mettent en valeur une exploitation sous forme de réseau » : les personnes sans-domicile développent en fait un certain savoir sur les ressources disponibles dans la ville, en fonction de leurs capacités – certains chercheurs diraient « capitaux » – et de leur degré de débrouillardise. L'usage d'un service d'aide fait aussi l'objet de stratégie de contournement des règles de l'assistance. Ainsi par exemple, Patrick Bruneteaux relate les moyens déployés par Georges, sans-abri avec lequel il travaille, pour défier l'interdiction des CHU de sortir la nuit afin d'acheter de l'alcool⁹¹. Pour Pascale Pichon, ces contournements des règles sont des formes de « maintien de soi », des tentatives de résistance à l'imposition d'une identité négative⁹².

Enfin, les sans-abri peuvent développer des formes de résistance pour ne pas aller dans les centres d'hébergement. Le squat, par exemple, est, contrairement aux préjugés, moins l'expression d'un mode de vie choisi que le refus de l'assistantat chez ceux qui sont pourtant confrontés à l'exclusion du logement⁹³.

⁸⁸ Pichon P., 1995, *op. cit.*, Vidal-Naquet P.A., Tiévan S., *op. cit.*

⁸⁹ Violette-Bajard C., *Visages de la pauvreté, don alimentaire et précarité urbaine*, Chronique sociale, 2000.

⁹⁰ Bresson Boyer M., « Les sans domicile fixe et le temps. La place du domicile dans la construction des repères temporels », *Revue française des Affaires sociales*, 3, 1998.

⁹¹ Bruneteaux P., 2007, *op. cit.*

⁹² Pichon P., 1995, *op. cit.*

⁹³ Bouillon F., « Une question sociologique, un enjeu social : le « choix » de la pauvreté », in Ballet D., *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, PUF, 2005, pp. 267-278.