

**LA PRATIQUE DE L'ACCUEIL FACE A UNE POPULATION EN SITUATION  
D'EXCLUSION SOCIALE :  
ENQUETE AU CLUB SOCIAL RIVE DROITE**



Travail effectué dans le cadre de la formation *HES*, présenté par :  
Halloran Ava et Roh Delphine, PT 04, Education sociale

Genève, mars 2009

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leurs auteures.

## Résumé

Les médias s'appuient généralement sur les chiffres énoncés par les chercheurs qui bien souvent relatent la pauvreté selon des seuils ou des normes. Nous avons voulu dans le cadre de cette recherche, nous détacher de cette exposition de la précarité chiffrée, mesurée à partir de statistiques. Notre analyse est fondée sur une approche microsociale. Nous avons privilégié le qualitatif au quantitatif en réalisant une enquête de terrain de type ethnographique. Cette méthodologie nous a mené au Club social rive droite, lieu d'accueil d'urgence qui propose des repas gratuits aux personnes en situation d'exclusion sociale. Durant six mois, nous nous sommes immergées dans le quotidien de cette structure. Autant de conversations informelles avec les bénéficiaires du lieu et de rencontres fortuites nous ont éclairé sur leur quotidien et la forme que revêt aujourd'hui la précarité. La première partie de la recherche retrace notre expérience d'immersion sur le terrain et s'intéresse à la population qui fréquente ce lieu. Nous avons constaté que la précarité est diverse et qu'elle ne peut se restreindre uniquement à l'aspect économique. Ce premier élément nous a amené, dans la deuxième partie, à nous interroger sur le travail de l'accueil des professionnels. A l'aide d'entretiens complémentaires avec l'équipe, nous avons voulu comprendre sa pratique en lien avec la population accueillie. Finalement, nous avons montré en quoi cette pratique, difficilement définissable, requiert des compétences concrètes et se révèle être un « métier de front ». Nous avons analysé le sens qu'il revêt auprès d'une population en situation d'exclusion sociale.

# Table des matières

|   |           |
|---|-----------|
| <b>I. INTRODUCTION</b>  | <b>5</b>  |
| 1.1 Motivations personnelles  | 6         |
| 1.2 Le choix de la méthodologie   | 6         |
| <b>II. METHODOLOGIE &amp; DEMARCHE</b>  | <b>8</b>  |
| <b>2.1 La méthodologie</b>  | <b>8</b>  |
| 2.1.1 Du thème vers l'objet   | 8         |
| 2.1.2 La méthodologie ethnographique  | 9         |
| 2.1.3 Le rôle du chercheur  | 10        |
| 2.1.4 Les outils de l'enquête ethnographique  | 11        |
| <b>2.2 La démarche</b>  | <b>14</b> |
| 2.2.1 Eclairage sur la dimension technique  | 14        |
| 2.2.2 Préparation de l'enquête  | 15        |
| 2.2.3 Eclairage sur la dimension méthodologique : enquête dur un lieu d'accueil d'urgence | 17        |
| <b>III. PRESENTATION DU CLUB SOCIAL RIVE DROITE</b>                                       | <b>24</b> |
| 3.1 Le déroulement d'une journée typique au Club social rive droite                       | 25        |
| <b>IV. PHASE EXPLORATOIRE DE LA RECHERCHE : NOTRE IMMERSION</b>                           | <b>27</b> |
| 4.1 Chronique de notre démarche   | 27        |
| <b>V. LA POPULATION DU CLUB SOCIAL RIVE DROITE</b>  | <b>34</b> |
| <b>5.1 Introduction</b>   | <b>34</b> |
| <b>5.2 Les portraits</b>  | <b>35</b> |
| <i>Les auxiliaires</i>  | 35        |
| <i>Les femmes</i>   | 37        |
| <i>La chute</i>   | 42        |
| <i>Les trentenaires sur le fil</i>  | 44        |
| <i>Les familles</i>   | 46        |
| <i>Les contrôleurs</i>  | 48        |
| <i>Les migrants</i>   | 51        |
| <i>Les récupérés</i>  | 55        |
| <i>Le clochard</i>  | 56        |

|   |                |
|---|----------------|
| <b>5.3 Arrêt sur une structure ordinaire</b>  | <b>58</b>      |
| 5.3.1 Un lieu invisible   | 58             |
| <br><b>VI. REGARD SUR UNE PRATIQUE PROFESSIONNELLE AVEC UNE POPULATION HETEROGENE</b>       | <br><b>63</b>  |
| <b>6.1 A la rencontre des travailleurs sociaux</b>  | <b>63</b>      |
| <b>6.2 La dimension collective</b>  | <b>64</b>      |
| 6.2.1 Le règlement du CSRD  | 64             |
| 6.2.2 La participation de la clientèle  | 67             |
| <b>6.3 La dimension individuelle</b>  | <b>70</b>      |
| 6.3.1 Accompagnement social individuel  | 70             |
| 6.3.2 Projet parentalité  | 74             |
| <b>6.4 L'accueil</b>  | <b>76</b>      |
| <br><b>VII. ANALYSE : L'ACCUEIL, UNE PRATIQUE ESSENTIELLE DANS LE CHAMP DE LA PRECARITE</b> | <br><b>79</b>  |
| <b>7.1 La présence sociale dans le métier de l'accueil</b>                                  | <b>79</b>      |
| <b>7.2 Le bricolage dans le métier de l'accueil</b>   | <b>82</b>      |
| <i>Conjugaison entre savoir être et savoir faire</i>  | 83             |
| <i>La créativité comme support</i>  | 85             |
| <i>La culture de la parole</i>  | 86             |
| <br><b>VIII. CONCLUSION</b>   | <br><b>88</b>  |
| 8.1 Synthèse  | 88             |
| 8.2 Processus d'apprentissage   | 88             |
| 8.3 Notre positionnement en tant que travailleuses sociales                                 | 90             |
| <br><b>IX. ANNEXES</b>  | <br><b>93</b>  |
| <br><b>X. BIBLIOGRAPHIE</b>   | <br><b>100</b> |

## Liste des abréviations

### Institutions:

CSRD : Club social rive droite

CSRG : Club socail rive gauche

UMSCO : Unité mobile des soins communautaires

HUG : Hôpital universitaire de Genève

CASS: Centre d'action sociale et de santé

ULT: Unité du logement temporaire

### Acteurs:

TS : Travailleur social

### Divers:

RMCAS: Revenu minimum cantonal d'aide sociale

DAC: Département des affaires culturelles

## Remerciements

Nous tenons a remercier toutes les personnes que nous avons rencontrées au cours des six mois au CSRD. Ces échanges furent très enrichissants.

Nous adressons un remerciement particulier aux travailleurs sociaux qui nous ont accordé leur confiance et qui nous ont permis de réaliser notre enquête.

Un grand merci à tout ceux et celles qui ont lu notre travail et partagés des moments de reflexion avec nous.

Finalement, nous remercions Laurent Wicht pour nous avoir guidé dans ce travail et surtout pour sa patience.

## I. Introduction

A la fin de l'année 2004, nous pouvons lire dans un article du Temps que depuis une dizaine d'années, la précarité urbaine en Suisse augmente de façon préoccupante.

Quelques mois plus tôt, Manuel Tornare, maire de la Ville de Genève, interrogé dans le GHI dresse le même constat : *Genève manque de structures d'accueil et les lieux tels que le Square Hugo sont surchargés. Ils ne répondent plus aux besoins d'une population « démunie, fragilisée et isolée »*.<sup>1</sup>

Ces dernières années, les reportages et les articles qui traitent de la précarité sont nombreux. Les médias s'appuient sur les chiffres énoncés par les chercheurs qui, bien souvent, relatent la pauvreté selon des seuils ou des normes. Nous avons voulu, dans le cadre de cette recherche, nous détacher de cette exposition de la précarité chiffrée, mesurée à partir de statistiques.

Notre analyse est fondée sur une approche micro-sociale. Nous avons souhaité privilégier le qualitatif au quantitatif en réalisant une enquête de terrain de type ethnographique. Cette méthodologie nous a mené au Club social rive droite (CSRD), lieu d'accueil d'urgence qui propose des repas gratuits. Durant six mois, à raison d'une fois par semaine, nous nous sommes immergées dans le quotidien de ce lieu d'accueil. En partageant des repas avec les bénéficiaires du lieu, en discutant de l'actualité autour d'un café, en participant au service ou en cuisine, nous sommes parvenues à nous intégrer au CSRD. Autant de conversations informelles et de rencontres fortuites nous ont éclairées sur leur quotidien et la forme que revêt aujourd'hui la précarité.

Nous avons retracé ces moments participatifs ainsi que nos observations et nos impressions dans un journal de bord. Ces écrits ont constitué l'essentiel de nos données de recherche.

La première partie de ce mémoire retrace notre expérience d'immersion sur le terrain et s'intéresse à la population qui fréquente ce lieu. Nous avons constaté que celle-ci n'est pas homogène et que la précarité n'est pas réduite à des facteurs économiques.

Ce premier constat nous a amené, dans la deuxième partie, à nous interroger sur le travail de l'accueil des professionnels. A l'aide d'entretiens complémentaires avec l'équipe, nous avons voulu comprendre sa pratique en lien avec la population accueillie.

Nous allons démontré en quoi cette pratique, difficilement définissable, requiert des compétences concrètes et se révèle être un métier de front. Nous avons analysé en quoi le métier de l'accueil a du sens auprès d'une population en situation d'exclusion sociale.

Notre approche vise à mettre en évidence les paroles des différents acteurs que nous avons rencontrés au CSRD et accorde une place particulière à leur vécu. Des échanges riches qui nous ont permis de découvrir une pratique peu connue et d'avoir une idée plus concrète de la précarité genevoise.

---

<sup>1</sup> Article de journal GHI 15-16 septembre 2004.

## **1.1 Motivations personnelles**

### **Delphine**

Lors de la formation à l'IES, j'ai suivi un module consacré à la thématique de la précarité. Ce cours a permis de mettre en lumière les concepts d'auteurs comme Robert Castel ou Serge Paugam. Cette approche théorique m'a laissée avec plusieurs interrogations, c'est pourquoi au moment de définir le thème d'un travail de mémoire, j'ai spontanément choisi celui de la précarité et de l'exclusion. J'avais envie d'approfondir cette question par une approche théorique mais aussi de l'aborder de manière concrète. La méthodologie ethnographique m'a alors paru la plus appropriée.

L'univers de l'exclusion me questionne, je me suis toujours demandée ce qui pouvait amener une personne à basculer. Au moment de débiter l'enquête, j'avais jusqu'alors orienté mes différentes expériences professionnelles vers d'autres champs du travail social. Ce travail de mémoire était d'une certaine manière, l'occasion d'approcher cette réalité et de mieux la comprendre.

C'est donc avec des connaissances essentiellement théoriques que j'ai commencé cette recherche et que je me suis rendue sur le terrain.

### **Ava**

La possibilité de faire un travail de mémoire de fin d'études en partant d'un choix libre m'a enthousiasmé. Sans hésitation, j'ai décidé d'approfondir un thème dans le domaine de la précarité et de l'exclusion sociale. Pour cela, il m'a semblé judicieux de faire une enquête de terrain. Je suis convaincue que la proximité avec le sujet étudié permet une meilleure compréhension et de saisir la réalité de celui-ci.

Mon intérêt pour le champ de l'exclusion sociale s'est développé depuis plusieurs années. Mes choix de stages, bénévolat et travail se sont toujours orientés vers cette direction.

Je me suis souvent interrogée sur les raisons que pouvaient amener une personne à être considérée comme « exclue ». Que signifie être exclu et est-ce que ce terme varie selon les époques ? Quelles sont les réponses sociétales face à cette exclusion ?

Des expériences personnelles et professionnelles m'ont amené à questionner cette notion et du sens qu'il revêt dans notre société.

Ma première implication sur un terrain date d'il y a un peu plus de dix ans, où j'ai voulu comprendre ce qui se passait dans l'ancienne « zone » de Saint Laurent à Lausanne, lieu de rassemblement de personnes marginalisées et essentiellement toxicomanes. Cette expérience, ayant duré quatre ans, m'a beaucoup plu et m'a motivée pour poursuivre des études et d'autres pratiques en lien avec le travail social.

## **1.2 Le choix de la méthodologie**

Durant notre première année à l'IES nous avons suivi deux modules (La méthodologie d'observation et la recherche dans le travail social) qui nous ont éclairées sur le sens de la recherche dans le travail social. Durant ces cours, nous avons découvert l'ouvrage de Loïc Wacquant, *Corps et âme*. (2002) Intriguées par cet écrit, nous nous sommes questionnées sur les possibilités d'expérimenter un tel type de démarche à l'avenir.

Au moment de définir notre MFE, nous avons d'emblée favorisé un travail incluant une

méthodologie ethnographique. Nous avons envie de vivre une expérience proche du terrain, convaincues que cette proximité permet de saisir au mieux la réalité. Une séance sur les principes que requiert cette méthode de recherche a confirmé notre choix.

Bien que conscientes de la complexité que ce type d'enquête peut revêtir pour des apprenties chercheuses, il nous paraissait essentiel d'aller à la rencontre des différents acteurs d'un milieu, partager des moments avec les travailleurs sociaux et questionner les discours des uns et des autres.

Nous souhaitons travailler avec une méthodologie qui rassemble à la fois l'aspect empirique évoqué ci-dessus, ainsi qu'un côté technique et théorique. Nous avons en effet envisagé ce travail de mémoire comme l'opportunité d'acquérir des compétences aussi bien théoriques que pratiques. Le travail d'immersion fait référence à des notions telles que l'écoute, la rencontre et l'observation. Le chercheur participe, interroge, partage et peut lui-même se trouver questionné. Autant d'éléments inhérents à cette méthode, nous permettant la mise en pratique d'outils indispensables aux travailleurs sociaux.



## II. Méthodologie & Démarche

La première partie de ce chapitre traite de la méthodologie et présente les principaux concepts pour mener à bien une enquête de type ethnographique, ainsi qu'un éclairage sur le cadre méthodologique de notre travail. Elle est suivie d'une partie axée sur notre démarche, qui retrace la construction de l'objet de notre enquête.

### 2.1 La méthodologie

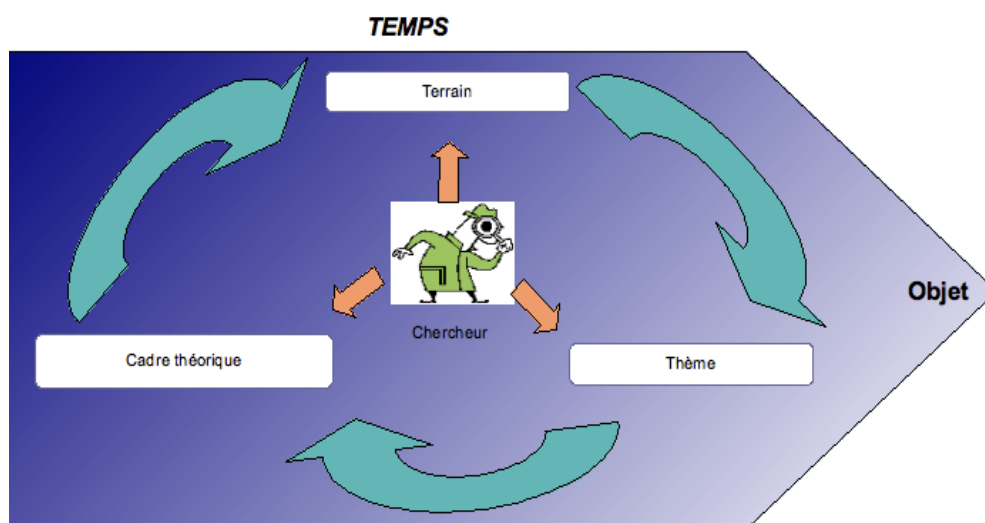
#### 2.1.1 Du thème vers l'objet

L'élaboration de toute enquête ethnographique suppose pour le chercheur de passer d'un thème ordinaire de recherche vers un questionnement qui évolue, pour finalement s'établir. Le thème est amené à bouger et se modifier, c'est pourquoi Beaud & Weber préfèrent dans un premier temps parler de « thème d'enquête » au profit « d'objet d'enquête » (2003, p.23). Cette distinction a pour but de spécifier le caractère provisoire que revêt initialement la recherche. C'est en effet en fonction des expériences du terrain, que le chercheur transformera son questionnement général, parfois presque naïf, en un objet de recherche défini et construit.

*L'expérience de terrain prouve que c'est par de longs détours et non sans modification que le thème se transforme, se fixe définitivement en objet d'enquête.*

(Beaud & Weber, 2003, p. 23)

C'est également par les choix théoriques du chercheur que l'enquête va pouvoir se concrétiser. Ainsi, le thème, le terrain et le cadre théorique qui se trouvent en constante interaction vont permettre une évolution vers l'élaboration d'un objet de recherche.



Dans notre cas, le point de départ de ce travail de mémoire est un intérêt particulier pour la problématique de la grande précarité et des personnes sans domiciles fixes à Genève. C'est à partir de nos *à priori*, d'une connaissance peu approfondie sur le champ de l'exclusion et de la précarité, ainsi que par la lecture de différents ouvrages (Declerck, 2001, Bourgois, 2001, Anderson, 1923), que nous avons débuté cette recherche.

Notre thème initial a naturellement influencé le choix de nos lectures. Il nous a également amenées à déterminer un lieu d'enquête.

En nous rendant au CSRD, nous avons rapidement réalisé que notre questionnement et nos préjugés quant au domaine de l'exclusion, ne correspondaient pas d'une part, à la réalité d'un lieu qui accueille des personnes en situation précaire et d'autre part, à la forme que revêt aujourd'hui la précarité.

La confrontation avec le terrain nous a spontanément conduites à redéfinir la direction que nous souhaitions prendre.

En nous intégrant dans le lieu d'enquête, nous avons progressivement défini la ligne que nous allions suivre dans le cadre de cette recherche. C'est en nous adaptant aux mouvements du terrain et en ajustant notre regard à celui-ci, que nous sommes parvenues à affiner nos questionnements.

Nous avons donc tenté de répondre dans le cadre de ce mémoire, à la question suivante :

Quel est le sens de la pratique de l'accueil au Club social rive droite et comment se traduit-elle face à une population en grande précarité?

Mais avant de nous pencher sur la démarche qui nous a amenée à l'objet de cette recherche, nous allons approfondir notre présentation de la méthodologie ethnographique.

### **2.1.2 La méthodologie ethnographique**

Bien que faisant appel au jugement subjectif de l'enquêteur, l'ethnologie n'en reste pas moins un type de recherche qui possède une méthodologie rigoureuse. Nous proposons d'en décrire les différentes caractéristiques.

La méthodologie ethnographique exige, comme nous l'avons vu, le choix d'un thème de recherche, mais aussi la quête d'un lieu sur lequel elle va pouvoir s'effectuer. Choisir un terrain demande un investissement important, puisque l'enquête dépendra en grande partie du milieu choisi.

*Cette question est peut-être encore plus importante que le choix du thème : car votre thème évoluera au cours de votre enquête, tandis que, sauf exception regrettable, vous ne changerez pas de terrain.*  
(Beaud & Weber, 2003, p. 49)

L'implication personnelle du chercheur tient une place essentielle dans ce type de méthodologie. *L'immersion* en est la principale caractéristique. Elle va lui permettre d'observer les acteurs dans leur milieu. C'est en plongeant dans le quotidien des enquêtés, que le chercheur va pouvoir

creuser son questionnement de départ. Sa présence sur le lieu d'enquête est indispensable à la récolte des données qui lui serviront à l'élaboration de sa recherche.

*L'organisation méthodologique de l'observation participante demande aux chercheurs présence physique et implication personnelle.* (Bourgois, 2001, p. 42)

Avant même le commencement de l'enquête, il s'établit un échange entre les acteurs et le chercheur, afin de définir la nature de l'immersion. Cette rencontre expose les conditions et les attentes de chacun et consiste à éclaircir les possibilités et les limites qui formeront le cadre de l'enquête. Une relation de confiance peut alors s'instaurer de part et d'autre, pré-requis à l'acceptation du chercheur dans le milieu choisi pour l'enquête.

*La durée et la fréquence* de l'immersion jouent un rôle important dans l'acceptation du chercheur par les enquêtés et créent ainsi une certaine banalisation de sa présence sur le terrain. Pour que l'immersion soit efficace et que le chercheur puisse mener son enquête, il doit parvenir à se faire accepter. C'est en passant du temps sur le terrain que celui-ci va pouvoir s'intégrer dans un milieu qui, la plupart du temps, ne lui est pas familier. L'enquêteur peut assister à un maximum de situations, d'imprévus et d'anecdotes, favorisant la qualité de la matière récoltée, ainsi que la relation avec les acteurs du terrain.

### **2.1.3 Le rôle du chercheur**

Une fois que le chercheur est parvenu à s'intégrer, trouver sa place, il se doit de ne pas négliger l'impact de sa présence sur le lieu de l'enquête. Les conditions de celle-ci et la légitimité d'une présence externe au sein d'un terrain de recherche vont dépendre de son implication et du contact qu'il va pouvoir établir avec la population observée. Dans la postface du *Hobo*, Schwartz précise que l'observateur fait partie de son observation (1993, p.273). En effet, dès le moment où le chercheur intègre un lieu d'enquête, sa présence va inévitablement induire et déclencher des comportements inhabituels.

Tout au long de ses observations, celui-ci oscille entre la position d'enquêteur et d'acteur. Cette ambivalence traduit ce que Labov a défini comme *le paradoxe de l'observateur* (Schwartz, 1993, p. 271). En effet, comment étudier une population au plus près de ce qu'elle vit, sachant qu'une présence nouvelle et extérieure va la modifier? Comment apprendre à connaître une population et mener une enquête alors qu'il n'existe pas d'observation neutre ?

Questionnement à la fois complexe et inévitable pour les chercheurs qui travaillent sur le terrain et pour lesquels aucun d'entre eux ne prétend amener la solution, mais davantage quelques éléments de réflexion. Il s'agit d'identifier le ou les rôles que les divers acteurs du terrain attribuent au chercheur et d'en tenir compte.

*L'enquêteur ne peut pas se faire oublier, il ne doit donc pas s'oublier dans l'analyse.* (Beaud & Weber, 2003, p. 39)

Dans toute démarche de recherche, l'enquêteur se doit de travailler avec une certaine *éthique*,

d'estimer les risques, les limites à ne pas franchir et de respecter les règles ou les usages du terrain. Il doit garder à l'esprit ce que Beaud et Weber décrivent comme le « bon sens sociologique » (2003, p.106). L'empathie envers la population qu'il souhaite observer, l'intérêt qu'il lui porte et l'information quant à sa présence sur le lieu, contribuent à mener une recherche allant dans ce sens.

*Si je me présente, l'autre se présentera. Si je m'explique, l'autre s'expliquera. L'enquête joue sur la norme de la réciprocité, sur le plaisir de rendre service, sur les règles du jeu des relations personnelles.*  
(Beaud & Weber, 2003, p. 41)

#### **2.1.4 Les outils de l'enquête ethnographique**

La méthodologie ethnographique possède des outils qui permettent de récolter des informations et de rendre compte de l'élaboration d'une recherche. Ainsi que l'écrit Schwarz (1993), il faut permettre au lecteur de connaître les conditions dans lesquelles les données de l'enquête ont été produites et obtenues. Le rassemblement de la documentation, l'observation, l'utilisation d'un cahier de terrain, ainsi que les différents types d'entretien en font partie. Nous proposons dans les pages suivantes la description de ces divers outils.

##### **Documentation**

Le chercheur rassemble un certain nombre de documents (articles, ouvrages, rapports, etc.) sur le thème de l'enquête, afin de ne pas arriver sur le terrain l'esprit totalement vierge. Une fois immergé, il les complète, selon l'évolution du travail sur le lieu d'enquête. L'ensemble des écrits permet à l'enquêteur d'acquérir des connaissances qui servent à approfondir et peaufiner l'objet de sa recherche.

##### **L'observation**

L'observation est l'outil principal de la méthodologie ethnographique. Hatzfeld et Spielgestein exposent la différence entre observer et voir, (1997): dans l'observation, le chercheur scrute, prête attention, focalise son intérêt, ceci permet une activité consciente qui l'amène à s'interroger sur ce qu'il observe.

Dans la vision, au contraire, les faits se présentent au regard et font appel à la perception d'un ensemble qui s'offre à lui.

C'est en notant et en répertoriant régulièrement et de façon précise ses observations dans un journal de terrain que le chercheur va pouvoir récolter le matériel qui lui servira à l'élaboration de sa problématique, ainsi qu'à l'analyse des données recueillies. L'observation est par conséquent indissociable de la mémoire et de l'écriture.

Beaud et Weber distinguent trois catégories d'événements ou d'objets observables.

Premièrement, *les cérémonies*, événements qui impliquent la présence de spectateurs, ce qui implique pour le chercheur d'être accepté et reconnu dans sa fonction. Ensuite, *les interactions*, qui demandent au chercheur un investissement personnel, et qui au contraire des *cérémonies*, peuvent être fortuites et ne sont pas planifiées. Troisièmement, *les lieux* ou *les objets*, catégorie qui ne requiert pas pour le chercheur une grande spécificité, puisque seule sa présence suffit. Cette troisième catégorie a l'avantage d'apporter un cadre aux cérémonies et aux interactions auxquelles il assiste.

Il n'est pas rare, dans le cas des *interactions*, que le chercheur soit sollicité par les acteurs du terrain. Il va alors passer de l'observation à *l'observation participante*. Il s'agit pour lui de prêter attention aux effets induits par ce nouveau rôle et de rester attentif aux éventuels changements que cela pourrait produire.

*Il est clair que l'observation ethnographique est toujours, selon l'expression consacrée, plus ou moins «participante». Pour que l'insertion s'opère, pour que l'enquête fonctionne, il faut accepter d'entrer sans réticence dans toute situation qui permet d'échanger une position d'observateur extérieur contre celle de partenaire ou d'acteur au sein d'un groupe étudié.*  
(Schwarz, 1993, P. 270)

## **Le journal de terrain**

Il est l'outil indispensable à l'ethnographe. Il relève davantage de la précision, ainsi que d'une certaine technique que de l'art de l'écriture.

En y inscrivant ses réactions « à chaud » et ses représentations, le chercheur va, par le biais de cet outil, dégrossir une première partie du travail. En effet, c'est également en répertoriant ses ressentis qu'il va pouvoir, lors de la relecture, s'en détacher et les utiliser pour mettre en évidence certains décalages entre les enquêtés et lui-même, ou constater une certaine évolution grâce à l'acquis du terrain.

*Seul le journal de terrain transforme une expérience sociale ordinaire en expérience ethnographique: il restitue non seulement les faits marquants que votre mémoire risque d'isoler et de décontextualiser, mais surtout le déroulement chronologique objectif des événements. Il constitue de ce fait quelque chose comme des archives de soi-même.*  
(Beaud & Weber, 2003, p. 97)

## **L'entretien informel ou la conversation**

Il existe différents types d'entretien auxquels le chercheur peut faire référence. Voici ceux que nous avons choisi de retenir.

L'entretien informel s'insère particulièrement bien dans une recherche de type ethnographique. Il ne correspond pas à une quête d'informations, mais davantage à une interaction entre deux ou trois personnes, permettant de créer un lien. Dans notre cas, c'est par le biais de conversations *à priori* anodines que nous sommes peu à peu parvenues à nous intégrer sur le terrain.

Le chercheur aborde avec les enquêtés certaines thématiques, mais les discussions les plus courantes se réfèrent généralement au contexte dans lequel les personnes évoluent, à savoir leur histoire, des anecdotes ou un point de vue particulier.

Dans ce genre de conversations il est difficile de prendre des notes ou encore d'utiliser un enregistreur. Le caractère spontané et non préparé de celles-ci ne le permet pas. Seule la mémoire de l'enquêteur et une retranscription de l'entretien une fois la discussion terminée permettront de garder une trace des précieuses informations laissées par les enquêtés. Il s'agira ensuite de placer les faits recueillis dans un *contexte*. (La période, le milieu, le parcours de l'informateur etc.).

Bien que ce type d'entretien se caractérise par un côté informel, le chercheur se doit de garder en tête que celui-ci est l'occasion pour les personnes de légitimer un point de vue ou chercher une éventuelle reconnaissance. L'exercice sera alors de maintenir le cadre de l'entretien, tout en laissant s'exprimer librement l'interlocuteur.

## **L'entretien formel**

Contrairement à la conversation, l'entretien formel implique une certaine organisation. Contacter les personnes que l'on souhaite interviewer, s'assurer de leur accord, fixer le lieu, le moment et la durée de la rencontre. Ce type d'entretien est en ce sens formel, car il s'inscrit dans un cadre prédéfini.

Il est généralement possible d'utiliser un enregistreur ou de prendre des notes, mais l'enquêteur se doit de vérifier l'adéquation des interlocuteurs quant à cette pratique avant de commencer.

Il s'agit ensuite pour le chercheur de retranscrire l'intégralité de l'enregistrement écoulé, afin de garantir une certaine objectivité et de rester le plus fidèle aux propos recueillis qui seront par la suite présentés.

## **L'entretien semi-directif**

Construit sur des thématiques définies et élaborées à l'avance, l'entretien semi-directif permet au chercheur de s'y référer tout au long de l'entretien sans forcément les aborder dans un ordre précis et clairement défini. L'entretien semi-directif est l'occasion pour le chercheur d'approfondir certains sujets. Il permet de documenter certaines hypothèses, tout en laissant l'interlocuteur s'exprimer librement par le biais de questions ouvertes du type « Parlez-nous de l'ouverture du CSRD dans le quartier de Saint-Gervais ».

## **Les différents usages possibles de l'entretien**

L'entretien à usage exploratoire:

Lorsque suite à quelques lectures et recherches documentaires, l'enquêteur cherche à compléter ses informations, l'entretien à usage exploratoire offre la particularité de le guider et de l'aider à mettre en lumière certains aspects jusqu'alors restés essentiellement théoriques. C'est aussi lors de ce type d'entretiens que l'enquêteur expose le thème de sa recherche et négocie éventuellement ses attentes. De plus, il permet la rencontre de personnes ressources en lien avec les thématiques abordées.

L'entretien à usage complémentaire:

Particulièrement indiqué lors d'enquête qualitative, ce type d'entretien permet de compléter et d'enrichir les données précédemment recueillies, par exemple par le biais de l'observation. Il donne l'avantage de les confronter au regard de personnes qui sont directement concernées par la problématique.

## **2.2 La démarche**

Le cadre de la méthodologie ethnographique étant défini, nous pouvons à présent passer au déroulement de notre enquête.

Nous allons tout d'abord exposer les éléments techniques qui nous ont permis de récolter nos données puis de les analyser. Dans un deuxième temps, nous nous arrêterons sur la dimension empirique que revêt notre recherche, en retraçant sa construction de manière chronologique.

Plusieurs va-et-vient entre théorie et pratique ont progressivement permis de mettre en lumière les différents constats que nous avons effectués sur le lieu d'enquête. Ces allées et venues entre le terrain et la théorie, ne facilitent cependant pas la description de notre cheminement. Cet exercice s'avère en effet complexe, puisque nous avons constamment ajusté et réévalué notre cadre théorique en fonction du lieu de l'enquête et de ses acteurs. En effet, si la méthodologie paraît globalement claire, son application se complexifie lorsque ces éléments interagissent. Il est donc important pour le lecteur, de se rappeler que l'ensemble de notre démarche s'est construit en plusieurs étapes, par le biais de diverses transformations et au rythme des découvertes sur le terrain.

### **2.2.1 Eclairage sur la dimension technique**

Nous pouvons *a posteriori* résumer l'ensemble de notre recherche en deux phases significatives.

**Phase I :** cette première phase est entièrement liée à notre immersion au CSRD et à l'analyse de notre matériel empirique.

C'est à partir de nos observations que nous avons établi les données nous permettant de débiter

la recherche. En nous référant à nos cahiers de terrain, nous avons tout d'abord regroupé et trié la totalité des informations récoltées, puis nous les avons analysées, à l'aide de la théorie des idéaux types de Max Weber<sup>2</sup>.

**Phase II :** cette deuxième phase s'est déroulée après notre période exploratoire. Elle a consisté à compléter nos données empiriques par des entretiens semi-directifs, que nous avons effectués avec l'équipe professionnelle du CSRD.

Nous avons choisi d'utiliser la méthode de codage thématique afin d'extraire et de mettre en lumière les données de nos entretiens. Pour la question des métiers de l'accueil, nous nous sommes référées à l'auteur Jean Noel Chopart (2000), entre autres, qui propose une analyse de l'évolution des pratiques dans le travail social.

### **2.2.2 Préparation de l'enquête**

Ainsi que nous l'avons expliqué, la préparation de l'enquête est une étape importante et indispensable de la méthodologie ethnographique. En ce qui nous concerne, elle s'est déroulée durant l'été 2006.

Nous nous sommes tout d'abord documentées sur l'aspect méthodologique et avons lu quelques ouvrages en lien avec le thème choisi. Parmi ces lectures, nous avons trouvé particulièrement intéressant le travail de mémoire de Christophe Delay<sup>3</sup>. Nous l'avons contacté, afin de discuter de la méthodologie ethnographique, ainsi que de sa propre démarche d'immersion dans les rues de Genève auprès de la population SDF. Ce premier entretien enthousiasmant nous a encouragé pour la suite de notre recherche.

Dans le but de définir un terrain d'enquête, nous avons ensuite pris contact avec les différents lieux genevois (Le Carré, Le Bateau de Genève, Le Club social rive gauche, Le Club social rive droite) œuvrant dans le champ de l'exclusion. En effet, bien que très intéressées par la démarche de Christophe Delay, il nous a paru préférable de partir d'un terrain balisé. Ont donc suivi deux autres entretiens, l'un avec l'équipe du Bateau, l'autre avec celle du CSRD.

Il est ressorti de la rencontre avec les TS du Bateau que la population qui fréquentait le lieu à ce moment là était majoritairement clandestine, alors que se dégageait du CSRD une population plus large, qui semblait correspondre davantage à notre projet initial.

*Le thème choisi doit obéir à deux règles ; d'une part être réalisable en pratique, et d'autre part, être adossé à des questions préalables ou à une « problématique » provisoire minimale, issues de premières lectures. (Beaud & Weber, 2003, p.27)*

---

<sup>2</sup> Fondateur d'une sociologie qui repose sur la compréhension et l'interprétation des activités sociales, Max Weber accorde une place particulière à l'étude des comportements des acteurs sociaux, afin de comprendre plus largement la vie sociale.

<sup>3</sup> Christophe Delay est l'auteur de *Voyage au bout de l'extrême pauvreté: l'univers des Sans domicile Fixe. "Terra incognita"*.



Nous avons fait parvenir le projet de notre recherche au responsable du CSRD avant la fin de l'été. Cette demande formelle nous a amenées à spécifier notre démarche et établir le cadre de l'immersion, en précisant notamment la fréquence et la durée de notre venue. Cette phase d'enquête sur le terrain s'est ainsi déroulée entre septembre 2006 et février 2007, les mercredis. La clôture de celle-ci correspond à la période à laquelle nous avons débuté notre deuxième formation pratique.

Dès le début, nous avons tenu à nous présenter et expliquer la raison de notre présence aux bénéficiaires du lieu. Par ailleurs, la venue de deux jeunes femmes au sein d'une petite structure telle que le CSRD, n'est pas passée inaperçue et les sollicitations n'ont pas tardé. *Vous venez pour un stage ? Vous faites quoi ici ? Quel âge avez-vous ? Vous êtes Suissesses ?*

Dans le but de clarifier notre présence, nous nous sommes présentées comme des étudiantes de l'école sociale qui s'intéressaient au CSRD dans le cadre d'un mémoire de fin d'études. Les questions à notre rencontre ont peu à peu changé et ont laissé place aux remarques et constats des clients à propos du lieu, de l'aide sociale, mais aussi de leurs parcours. Du statut de stagiaires que la plupart nous ont attribué initialement, nous sommes passées au statut d'étudiantes puis de chercheuses. Ainsi que l'explique Schwartz dans la postface du Hobo, c'est en effet la *case* qui est attribuée au chercheur qui normalise progressivement sa présence sur le lieu d'enquête.

*Un des moteurs de l'enquête sera votre repérage, votre identification.*

*(Beaud & Weber, 2003, p.106)*

Nous avons tenu compte de *la norme de réciprocité* dont parlent Beaud & Weber (2003, p. 41) en étant attentives à notre posture et n'allant pas chercher l'information sans nous impliquer personnellement. Comme nous l'avons expliqué, en choisissant une méthodologie ethnographique, nous avons envie d'aller à la rencontre des gens et de pouvoir échanger avec eux, bien que nous étions conscientes que notre statut d'enquêtrice ne rendrait pas l'échange totalement neutre.

*Revendiquer la dimension empiriste pour une pratique comme l'ethnographie, c'est d'abord reconnaître que dans les conditions où elle s'exerce, les matériaux et les opérations qui lui reviennent comportent nécessairement une certaine dose « d'impureté », c'est-à-dire d'inadéquation aux contraintes de validité et d'objectivation scientifique. C'est donc accepter l'idée que les résultats produits par ce type d'enquête ne peuvent échapper à une dose plus ou moins importante de contingence, d'approximation et d'incertitude.*

*(Schwartz, 1993, p.266)*

Au fur et à mesure de ces six mois sur le terrain, nous nous sommes familiarisées avec le CSRD, ses bénéficiaires, mais aussi avec la place que nous occupions, tantôt impliquées dans la vie du lieu et tantôt en retrait. Nous présenterons au chapitre quatre, la description de notre expérience ethnologique. Mais revenons tout d'abord à la construction de l'enquête.

### **2.2.3 Eclairage sur la dimension méthodologique : enquête sur un lieu d'accueil d'urgence**

Avant ce travail, aucune de nous ne connaissait le CSRD. Il était indispensable et primordial dans un premier temps, de nous familiariser avec cet endroit et de nous arrêter sur son fonctionnement. Après un temps d'adaptation et une première vision d'ensemble de la structure, nous avons porté notre intérêt vers les personnes qui fréquentent le CSRD et avons choisi d'axer notre recherche sur la population accueillie.

Ces deux premières phases nous ont par la suite permis de faire évoluer notre questionnement vers la pratique des professionnels dans un lieu d'accueil d'urgence, pour enfin questionner l'évolution des pratiques dans le travail social.

Nous pouvons ainsi résumer l'ensemble de notre enquête au travers des quatre questions suivantes :

- A. La découverte du CSRD, quel est ce lieu, que s'y passe-t-il ?
- B. Qui sont les personnes qui fréquentent le CSRD ?
- C. Comment travaillent les professionnels avec la population accueillie ?
- D. Quelles sont les caractéristiques qui définissent le métier de l'accueil ?

Nous allons à présent décrire de manière chronologique l'élaboration de la démarche qui nous a permis de définir les quatre questions que nous venons d'énoncer. Nous verrons que le terrain, le thème et le cadre théorique n'ont jamais cessé d'interagir.

#### **A. Découverte du CSRD, quel est ce lieu, que s'y passe-t-il ?**

Au début de la période d'immersion, nous avons choisi d'observer l'ensemble du lieu. D'emblée, nous avons été surprises par le caractère peu conforme qu'il revêt. En effet, il ressemble davantage à un bistrot ordinaire, qu'un lieu d'accueil d'urgence.

Durant le premier mois, nous avons pris connaissance du terrain. Les questions suivantes nous paraissaient indispensables à la compréhension du lieu. Comment fonctionne cette structure ? Quelle est sa mission ? Ses prestations ? Qui sont les travailleurs sociaux et quel est leur rôle ? Ces interrogations nous ont permis d'une part de saisir l'identité du lieu et d'autre part de nous situer dans son contexte. Les aspects institutionnels assimilés, nous avons pu focaliser davantage nos observations sur la vie du CSRD.

## B. Qui sont les personnes qui fréquentent le CSRD ?

Après quelque temps sur le terrain, notre intérêt s'est naturellement orienté vers la population présente au CSRD. Nous avons rapidement constaté qu'il n'existe pas un profil type ou une catégorie clairement définie de personnes qui fréquentent le lieu, mais plusieurs.

La multitude des trajectoires et des problématiques, nous a permis un éclairage de la situation de la précarité genevoise d'aujourd'hui.

Inspirées par plusieurs ouvrages (Quesmand Zucca Sylvie, 2007. Beaud Stéphane, 2006. Rapport Evaluanda 2002.) qui traitent de la question des populations précaires par le biais de typologies, nous avons décidé d'entreprendre la même démarche. Pour ce faire, nous avons choisi de nous référer à la théorie des *idéaux-types* de Max Weber.

Une partie de la recherche a consisté à s'intéresser à l'identité des personnes que nous avons rencontrées et à l'organisation d'une partie de leur quotidien autour du CSRD.

### ***b.1 Le sens des idéaux-types***

L'idéal-type permet de clarifier des données récoltées de manière empirique. Ce concept donne l'avantage de rassembler sous une même définition un ensemble d'éléments qui peuvent dans un premier temps se présenter comme disparates. Afin d'y parvenir, le chercheur sélectionne certains traits de la réalité qui lui semblent nécessaires à l'objet étudié.

Selon Weber, l'idéal-type ne doit pas être perçu comme un simple reflet du réel, mais bien comme une construction rapprochée et non approximative permettant de se mesurer à la réalité.

*L'idéal-type est un tableau de pensée, il n'est pas la réalité historique ni surtout la réalité « authentique », il sert encore moins de schéma dans lequel on pourrait ordonner la réalité à titre « d'exemplaire ».*

(Weber, Essais sur la théorie de la science, 1983)

L'usage *des idéaux-types* nous a aidé à regrouper la majeure partie des informations récoltées sur le terrain et nous a permis de les mettre en lumière. Ainsi que le précise Weber, la construction des idéaux types est un moyen au service de la connaissance. Il n'est pas à comprendre comme un but.

La réalisation de typologies nous a permis de nous arrêter sur la singularité des personnes qui fréquentent le CSRD et de la questionner. La construction d'idéaux-types nous a amenées à interroger la réalité que nous observions. Elle a favorisé une réflexion quant à la forme que revêt aujourd'hui la précarité.

Nos typologies sont le résultat d'une période d'immersion relativement longue sur le terrain. Nous ne les avons pas construites au hasard et plusieurs étapes nous ont permis de parvenir à les définir.

L'essentiel de la matière que nous avons récoltée s'est construit au fur et à mesure de nos observations, notre implication, mais aussi de notre positionnement tantôt observateur, tantôt participatif : une matière subjective et empreinte de nos regards respectifs.

Nous n'avions pas d'objectifs précis en termes d'observation au début de notre immersion. Après deux mois sur le terrain durant lesquels nous avons particulièrement été attentives à la population qui fréquente cette structure, nous avons pu établir une première vision d'ensemble du lieu et de ses clients.

Dans un deuxième temps, nous avons mené notre observation en prêtant davantage attention à l'emplacement des personnes dans la structure. Nous avons ainsi cherché à saisir la dynamique des interactions en nous concentrant sur la manière dont les clients investissaient l'espace en observant s'ils se trouvaient plutôt isolés ou en groupe. Leurs habitudes, le mouvement, une constance parmi les allées et venues, ou encore l'évolution de la population au sein de cette pluralité, nous ont spécialement occupées durant de cette deuxième phase.

La petite taille du lieu a facilité cette observation plus fine, et à la manière de Loic Wacquant (Il s'est immergé dans une salle de boxe d'un quartier du ghetto noir de Chicago durant trois ans), dans *Corps et âmes*, (2002) nous avons choisi d'annoter une partie de nos observations sur le plan de la salle de la structure<sup>4</sup>. Ce travail a exigé une grande précision, afin de soigneusement les répertorier et d'en conserver le maximum. Nos regards respectifs ont facilité la retranscription, l'un complétant l'autre et vice versa. L'utilisation du plan de la salle nous a permis de constater des éléments auxquels nous n'avions pas prêté attention auparavant. L'objet d'observation étant défini, nous avons alors remarqué des personnes ou des échanges jusque-là ignorés. A l'aide de ce support ainsi que de nos notes du journal de bord, nous avons commencé à mettre des noms sur les personnes que nous avons rencontrées.

Suite à cela, nous avons élaboré un méta-plan<sup>5</sup>, en disposant dans un premier temps les personnes de manière individuelle, puis en les regroupant. Nous avons progressivement réalisé les divergences, mais aussi les similitudes de profils. Ce moyen nous a permis une meilleure visibilité de l'ensemble des personnes observées jusque-là.

Ces différentes étapes nous ont par la suite conduites à rassembler nos données sous forme de tableaux<sup>6</sup>. Afin de structurer davantage notre travail, nous avons mis en lien les notes de nos carnets de terrain avec les différents groupes préétablis. Cet exercice s'est révélé compliqué, car un sentiment de flou lié au sens de cette démarche nous a empêché durant quelque temps d'avancer. Il nous a alors fallu réfléchir à la manière de créer ces tableaux tout en demeurant le plus fidèles à nos observations. Cette étape fut expérimentale et nous sommes passées par plusieurs tentatives, afin de relater le plus objectivement nos données empiriques.

---

<sup>4</sup> Annexe, ex d'un plan de la salle.

<sup>5</sup> Annexe, ex du méta-plan.

<sup>6</sup> Annexe, ex du tableau typologies

Nous sommes finalement parvenues à finaliser les typologies en sélectionnant neufs critères liés aux bénéficiaires du lieu.

- Leurs caractéristiques (genre, âge, apparence)
- L'interaction des clients avec l'équipe
- L'interaction des clients entre eux
- L'interaction des clients avec nous
- Leur implication dans le lieu
- Leur nationalité
- Leur placement dans le lieu
- Leur vision du lieu
- Leur venue, seul/accompagné dans la structure.

C'est en formulant des critères à partir du terrain, que nous avons obtenu une lecture plus fine de notre travail d'immersion et avons pu analyser une partie de la matière récoltée.

Nous nous sommes ensuite entretenues avec deux des membres de l'équipe du CSRD pour leur présenter nos typologies. L'objectif de cette réunion était d'échanger et de confronter nos points de vue en lien avec le travail effectué. Ce moment fut fructueux. Il nous a premièrement permis de vérifier que nos typologies n'étaient pas éloignées de la réalité vécue par les professionnels et deuxièmement, de donner l'occasion de compléter nos portraits.

L'ensemble de ces étapes a permis la rédaction des neuf typologies nous permettant non seulement de mieux comprendre l'identité des personnes qui fréquentent un lieu tel que le CSRD, mais aussi d'élargir et nourrir notre questionnement.

À ce stade de l'enquête, nous commençons à voir apparaître un premier thème, *la présence d'une population hétérogène au sein d'un lieu d'accueil d'urgence*.

Le chapitre V laisse découvrir le résultat de cette deuxième étape de notre travail.

Parties de la problématique des personnes sans domiciles fixes, nous avons, par le biais de l'immersion, orienté notre questionnement sur l'identité de la clientèle du CSRD.

Ce constat nous a également amené à interroger la pratique des professionnels, nous avons donc décidé de nous entretenir avec les membres de l'équipe.

### **C) Comment travaillent les TS en lien avec la population accueillie?**

Bien qu'étant toutes deux hésitantes quant à l'objet de notre recherche et la forme que notre travail allait prendre, il nous paraissait intéressant de l'orienter vers la question de l'hétérogénéité de la population rencontrée au CSRD. Deux possibilités se sont alors profilées après notre expérience sur le terrain :

*1 Orienter plus précisément notre travail sur le parcours des clients par le biais d'entretiens complémentaires et de récits de vie.*

OU

*2 Confronter notre matériel empirique au regard des travailleurs sociaux du lieu, les laisser réagir aux typologies que nous avons formulées.*

Durant la période d'immersion, nous avons choisi de ne pas mener d'entretiens formels avec les clients. L'incertitude liée à la construction de l'objet de notre recherche a duré plusieurs mois. De ce fait, nous n'étions pas en mesure de rassembler les éléments nécessaires à l'élaboration d'un questionnaire.

Une récolte de données quantitatives aurait été difficile vu l'imprévisibilité de la fréquentation de la clientèle. Une approche qualitative nous aurait demandé davantage de précisions quant au thème de l'entretien, ainsi que de manière générale, au sujet de la recherche. De plus, nous avons décidé de privilégier les rencontres informelles favorisant le lien avec la clientèle. Établir un contact était prioritaire pour nous.

C'est pourquoi, d'un point de vue réaliste et dans l'optique de nous intéresser plus précisément à la pratique des travailleurs sociaux, nous avons choisi de leur donner la parole.

Nous avons effectué un entretien avec chacun des TS présents pendant la période de notre immersion (entre cette période et les entretiens, deux nouvelles personnes ont rejoint l'équipe). Ces trois entretiens semi-directifs<sup>7</sup> d'environ deux heures chacun, ont porté sur leur pratique professionnelle en lien avec l'accueil de la clientèle.

Nous avons mené ces entretiens auprès de Griscia Hoch, Murièle Lasserre et Philippe Bossy. Fabienne, également professionnelle de l'équipe, ne travaillait plus au CSRD au moment de nos entretiens. Griscia et Murielle travaillent en tant que TS. Philippe est le responsable de la structure.

L'objet des entretiens a consisté à définir les différents types d'actions menés par les professionnels auprès de la population observée durant notre immersion. Ils ont eu pour but, de saisir d'une part, comment l'équipe du CSRD travaille avec cette pluralité et, d'autre part, de distinguer les actions mises en place au niveau de l'accueil individuel et collectif.

---

<sup>7</sup> cf. grille d'entretien

Nous avons enregistré les entretiens à l'aide d'un dictaphone. Après avoir retranscrit fidèlement les propos des professionnels, nous avons regroupé les informations récoltées en une quinzaine de thèmes que nous avons par la suite affinés et analysés à l'aide d'un schéma.<sup>8</sup>

*L'analyse qualitative n'est nullement une approche intuitive des données : si elle ne prend pas en compte des calculs de fréquences et de corrélations, il n'en reste pas moins vrai qu'il est nécessaire de coder, de hiérarchiser, puis de comparer la présence ou l'absence d'un thème avant d'interpréter.*

(Guibert & Jumel, 1997, p. 140)

Cette étape nous a permis un premier décodage du fonctionnement du CSRD et de celui des professionnels. Nous avons pu établir les interactions entre les différents sujets et ainsi relever deux dimensions prédominantes.

◆ **La dimension collective**

- *Le règlement de la structure*
- *La participation de la clientèle*

◆ **La dimension individuelle**

- *L'accompagnement social individuel*
- *Le projet parentalité*

Nous présenterons ces dimensions dans le sixième chapitre. Elles relèvent essentiellement du fonctionnement de la structure, ainsi que de celui du rôle des professionnels et de leurs actions. Ces données nous ont permis de mieux saisir les liens entre le travail des professionnels et la population accueillie.

Afin de ne pas dénaturer les propos des TS, nous avons gardé les citations sous leurs formes initiales.

Au terme de cette troisième question, nous pouvons alors définir un deuxième thème, *la pratique des professionnels en lien avec une population hétérogène*.

#### **D. Quelles sont les particularités qui définissent les métiers de l'accueil?**

En confrontant notre matériel empirique à la théorie, nous avons analysé des particularités du métier de l'accueil. Pour cela nous avons fait référence au concept de bricolage de Marc-Henry Soulet (1997) et à la notion de présence sociale de Jean-Noël Chopart (2000). Nous nous sommes également appuyées sur l'article de Joëlle Libois et Patricia Heimgartner (2007), pour un éclairage général de la pratique de l'accueil.

Nous pouvons dire que nous sommes passées du thème à l'objet de notre recherche suite aux entretiens avec l'équipe. L'analyse des interviews nous a permis d'énoncer cette quatrième question.

---

<sup>8</sup>cf. schéma des thèmes d'entretien

Le tableau suivant résume les étapes significatives qui nous ont permis d'élaborer notre enquête : la préparation de l'enquête, la phase I (questions A et B) qui se réfère à la période d'immersion et la phase II (questions C et D), durant laquelle nous avons complété nos données par des entretiens.

Ce tableau reprend les éléments suivants: la méthodologie, le thème, le terrain, les acteurs, le cadre théorique et les quatre questions qui ont guidé notre recherche.

|                        | Préparation de l'enquête   | Phase I   | Phase II   |
|------------------------|--|---|--|
| <b>Méthodologie</b>    | Repérage lieux<br>Entretiens exploratoires   | Immersion<br>Entretiens informels<br>Observation  | Entretiens semi-directifs<br>à usage complémentaire  |
| <b>Thème</b>           | Précarité<br>Exclusion   | Précarité<br>Profil de l'exclusion  | Métiers de l'accueil   |
| <b>Terrain</b>         | Bateau de Genève<br>CSRD   | CSRD  | Retour au CSRD   |
| <b>Acteur(s)</b>       | TS ; personnes ressource,<br>Christophe Delay  | Clients   | TS   |
| <b>Cadre Théorique</b> | Lectures préalables (Delay,<br>Wacquant, Schwartz, Beaud<br>et Weber, Declerk,<br>Bourgeois, Anderson) | Castel, Paugam<br>Weber   | Chopart, Soulet, Libois,<br>Heimgartner  |
| <b>Questions</b>       | Comment vivent les<br>personnes SDF à Genève ?   | La découverte du CSRD,<br>Quel est ce lieu ? Que<br>s'y passe-t-il ?<br>Qui sont les personnes<br>qui fréquentent le lieu ? | Comment travaillent les<br>professionnels avec la<br>population accueillie ?<br>Quelles sont les<br>particularités qui<br>définissent les métiers de<br>l'accueil? |



### III. Présentation du Club social rive droite

Avant de présenter les différentes personnes que nous avons rencontrées, il nous semblait important de permettre au lecteur de s'imprégner de l'atmosphère du CSRD. Nous reviendrons brièvement sur les circonstances de sa création, et poursuivrons notre présentation par le récit d'une journée type au sein de la structure.

Depuis une dizaine d'années, les professionnels qui travaillent dans le champ de l'exclusion constatent une augmentation de la précarité urbaine en Suisse. La cité de Calvin n'a pas échappé à celle-ci et ses lieux d'accueil sont peu à peu devenus surchargés. C'est dans ce contexte que la Ville de Genève a décidé de créer un nouvel espace, ayant pour but de diversifier l'offre et de favoriser l'accès de ses prestations à un plus large public.

Le Club social rive droite, centre d'accueil d'urgence pour personnes en situation d'exclusion sociale, a pris place dans l'ancien restaurant populaire du quartier de Saint Gervais, *Chez Bouby*. Peu de modifications ont été faites entre l'ancien restaurant et le nouveau lieu d'accueil : quelques plantes vertes disposées en hauteur et un panneau d'affichage ont été ajoutés ; un espace réservé aux familles a été aménagé et agrémenté de livres et de jouets. La structure a gardé le mobilier de son prédécesseur, lui conférant des airs de bistrot.

Inauguré en novembre 2004, ce lieu a permis de désengorger les structures d'accueil et donner la possibilité à son homologue de la rive gauche, le Square Hugo, d'orienter les personnes de l'autre côté du lac. Le Club social rive droite a été pensé pour y recevoir plus spécifiquement les familles monoparentales et les femmes, peu présentes dans les autres structures d'accueil genevoises essentiellement fréquentées par une clientèle masculine.

La spécificité de ce lieu est l'accueil de bas seuil. Cela signifie que l'espace est ouvert à tous, sans conditions et de manière anonyme. Chacun est libre de venir et partir comme il le souhaite. Contrairement à l'accueil libre, le seuil bas répond à une demande spécifique. Il s'agit donc de cibler l'offre en lien avec une population particulière. L'accès à des repas gratuits, ainsi que les prestations proposées par le CSRD, correspondent en ce sens à la mission principale de la structure : répondre aux premières nécessités du quotidien des personnes vivant en grande précarité.

L'équipe de CSRD est constituée de quatre TS dont le responsable. Ceux-ci se définissent en tant que travailleurs sociaux. Cette nomination reflète un certain flou en lien avec leur statut. Ni éducateurs, animateurs-socioculturels ou assistants sociaux, ils font en revanche le travail de chacune de ces professions. L'équipe professionnelle contribue au bon fonctionnement du lieu et est présente pour répondre aux demandes et besoins de la clientèle.

Le CSRD est une structure qui accueille quotidiennement environ septante personnes. De plus petite taille que les autres lieux qui proposent des repas gratuits, il passe quasiment inaperçu lorsque l'on marche le long de la rue du Temple.

A l'intérieur, les murs de couleur framboise, l'ordinateur mis à disposition et quelques miroirs décorés de motifs bariolés, en font un lieu cosy. Plusieurs tables, allant de deux à huit places, sont réparties sur les deux niveaux. Leur aménagement apporte à la structure une atmosphère chaleureuse et laisse l'opportunité à celui qui le désire de prendre le repas en présence d'une ou plusieurs personnes.

Le bar situé à l'entrée permet à celui qui arrive d'être accueilli par l'un des auxiliaires qui assure le service. Libre à chacun de se servir ou de commander un café.

La cuisine est spacieuse et comprend du matériel professionnel qui permet de garantir un service rapide pour le repas de midi.

Les petits-déjeuners ainsi que les dîners servis du lundi au samedi font partis des prestations principales du CSRD. De nombreuses personnes viennent essentiellement pour manger et se reposer. Les repas de midi sont quotidiennement confectionnés et livrés par les HUG.

Les contre-prestataires<sup>9</sup> et/ou les bénévoles, aidés par un membre de l'équipe professionnelle, réchauffent ensuite les repas en cuisine pour les servir. Les petits-déjeuners sont généralement composés de denrées alimentaires distribuées par Partage<sup>10</sup>. Durant la fermeture estivale, des sandwichs sont distribués les samedis par l'équipe du CSRD au parc des Bastions.

### **3.1 Le déroulement d'une journée typique au Club social rive droite**

Lorsque nous entrons au CSRD, l'impression de se trouver dans un bistrot est immédiate. Le bruit de la machine à café, l'eau qui chauffe pour préparer du thé et l'odeur agréable du café rythment ce début de matinée. Certains se dirigent vers le buffet du petit-déjeuner pour se servir de pain ou de céréales. Nous remarquons Olivier qui met discrètement quelques tranches de pain dans sa poche.

Ali, comme à son habitude, sert les boissons chaudes au bar. Des sachets de thés, un thermos d'eau chaude, du sirop et quelques verres sont disposés à l'attention de la clientèle. Marc et Vlad nous disent apprécier le chocolat chaud, une boisson plus chère que le café dans les bistrots ordinaires.

La salle, moins peuplée le matin, permet aux clients un plus grand choix de places assises disponibles. Nous remarquons d'ailleurs les habitudes des uns et des autres. Jean cherche des musiques sur l'ordinateur, Tina et Kaya prennent leur petit-déjeuner en couple, Rudi boit son café en regardant les autres, et René dort sur la banquette du fond. Nous constatons l'arrivée progressive des Brésiliens qui se retrouvent à une grande table, comme si le lieu faisait office de point de rencontre.

Les allées et venues des clients créent un mouvement constant. Entre ceux qui se resservent de café, d'autres qui s'échangent les journaux mis à disposition et les TS qui circulent dans la structure, les interactions sont fréquentes. Tout au long de la matinée, les échanges sont récurrents et génèrent une dynamique qui rythme la vie du club.

Les dés du baggamon lancés par un homme assis à la table voisine, ainsi que la musique salsa mis par Ali créent une ambiance presque familiale. Ce matin, les grandes baies vitrées laissent transparaître des rayons du soleil qui rendent la salle lumineuse.

---

<sup>9</sup> Les contre-prestataires participent à la vie du CSRD en échange d'un logement. Ils sont placés par l'Unité du logement temporaire.

<sup>10</sup> Partage est une centrale qui récupère les excédents alimentaires et de produits d'hygiène pour une redistribution aux associations et organismes offrant repas, colis alimentaires et prise en charge aux plus défavorisés de Genève.

Vers 11h30 nous remarquons que la salle se remplit. Certains s'arrêtent pour consulter le menu du jour affiché vers l'entrée. Après avoir terminé notre conversation avec Amir sur la terrasse, nous nous arrêtons à la cuisine. L'une aide Sandrine à réchauffer les différents plats pendant que l'autre rejoint Andreï qui est en train de disposer les verres et les couverts sur les tables.

La stagiaire qui cherche des volontaires pour le service de midi, s'adresse à trois jeunes punks accompagnés d'un chien. Après quelques secondes d'hésitation, l'un d'entre eux se lève, tandis que les autres se regardent, l'air amusé que leur ami participe au service.

Thomas, bénévole, est comme à son habitude, debout entre le bar et la salle et « supervise » la mise en place du repas. Il interpelle l'une d'entre nous et lui tend un plateau rempli de carafes d'eau tout en précisant qu'il va à la grande table.

Ce jour, une bonne soupe a été préparée par Paolo, bénéficiaire du lieu. En effet, les entrées ne sont pas prévues quotidiennement. Avant que le service commence, l'un des TS prend la parole pour le speech de midi. Le silence s'installe et tout le monde écoute les informations du jour. Après avoir souhaité un bon appétit, les repas sont servis.

Depuis peu, des plateaux sont posés sur chaque table, afin que les personnes se servent elles-mêmes. La distribution du repas ne se déroule plus avec un service sur assiette.

Ce changement dans l'organisation permet à chacun de gérer sa quantité de nourriture et de partager avec les autres personnes de la table.

Durant ce moment de repas, la salle est animée par le bruit des couverts, les discussions, les enfants qui jouent et les différents passages. Entre ceux qui s'occupent du service ou qui attendent qu'une place assise se libère et les autres qui ramènent leurs assiettes au bar, cette heure du repas passe comme un tourbillon.

En cuisine, Andreï réceptionne la vaisselle sale pendant que George sort celle de la machine et la sèche. Nous leur donnons un coup de main pour essuyer les couverts. Nous voyons Georges observer notre manière de faire et il n'hésite pas à nous faire une remarque. Il nous montre sa façon de sécher les couteaux pour que nous fassions de même. A la manière qu'il a eue de le dire, nous avons eu l'impression d'empiéter sur son rôle. Nous poursuivons cette tâche tout en conversant avec Andreï et Georges. Marilou vient nous dire que nous pouvons nous joindre à l'équipe pour manger.

Pendant qu'ils finissent de nettoyer la cuisine, nous allons nous installer avec l'équipe, Paolo et Sandrine. Les TS, ainsi que les bénévoles, mangent habituellement après 13h, quand la majorité de la clientèle est partie. La salle ne compte plus que quelques personnes.

## IV. Phase exploratoire de la recherche: Notre immersion au CSRD

Avant d'arriver à la description d'une journée type que nous venons d'exposer, il nous a fallu passer du temps sur le terrain. La partie suivante retrace notre expérience d'immersion.

### 4.1 Chronique de notre démarche

Le mercredi 13 septembre 2006, nous nous rendons pour notre première journée d'immersion au CSRD, un lieu qui ne nous est pas totalement inconnu puisque nous l'avons découvert lors de l'entretien préalable avec Philippe Bossy, responsable de la structure.

Satisfaites de poursuivre notre démarche et impatientes de commencer le travail sur le terrain, nous sommes, tout au long du chemin nous menant au Club social, partagées entre l'enthousiasme et une certaine appréhension. Nous pensons aux découvertes à venir, aux premiers contacts avec les bénéficiaires du lieu, et espérons que les prochains mois sur le terrain seront satisfaisants, tout en essayant d'imaginer la forme que prendra ce travail. C'est avec ce mélange de sentiments que nous poussons la porte d'entrée.

*13/09/06: D'un pas décidé et rapide pour arriver à l'heure, j'arrive à 8h30 précise. Je remarque depuis le pas-de-porte qu'il y a déjà 3 ou 4 personnes (des hommes) qui sont à l'entrée devant le bar et attendent d'être servis. Après une bonne inspiration, j'entre et je salue Fabienne qui est occupée derrière le bar. Le petit-déjeuner est disposé à la manière d'un buffet, sur des tables au fond de la pièce. Je jette un coup d'œil rapide, Ava n'est pas encore là, et vu le nombre de personnes qui attendent devant le bar, je décide d'aller m'asseoir. Je prendrai quelque chose à boire dans le courant de la matinée. Je descends les deux marches qui mènent à la salle du bas en imaginant que mon arrivée passera inaperçue si je me fais la plus discrète possible ! Ce qui s'avère en réalité complètement illusoire, les regards me suivant jusqu'à ce que je prenne place au bout de la grande table du fond...*

*Quelques hommes sont déjà assis, éparpillés chacun à une table, pas de femmes. Je me dis que j'aurais dû prendre un journal, je ne sais pas trop quoi faire toute seule à cette grande table...*

*Depuis là, j'ai vue sur les gens qui entrent et ceux qui sont déjà assis, je n'ose pas trop les regarder, alors je fais mine d'être à l'aise, feuillette un prospectus qui traînait dans mon sac. Au moment où je me dis que le temps paraît tout de même long dans ce genre de situation, un homme vient vers moi et me demande si je travaille ici. Je lui propose de s'asseoir et lui explique en deux mots qui je suis, lui me parle du Carré, il s'y rend l'après-midi.*

*Ava arrive, les présentations se font, j'avais oublié de dire mon prénom, lui se présente également : Thomas.*

*10 h : la salle se vide peu à peu, jusque-là trois femmes sont venues ; deux ensemble (l'une grande et fine, l'autre petite et boulotte) et qui discrètement ont pris avec elles le beurre et la confiture qui restaient dans leur assiette...*

*13/09/06, 8h35 : Premier jour au club social. En marchant dans sa direction je me demande comment ça va se passer...J'arrive avec 5min de retard. Je rentre et je sens l'agréable odeur du café qui remplit l'espace. Ça commence bien. Un homme accueillant, debout derrière le comptoir, me demande ce que je veux boire, je lui réponds, un café. Quelques hommes buvaient leur café à l'entrée. Après un coup d'œil pour voir si Delphine est déjà là, je descends quelques marches afin de*

*me poser à la table où elle se trouve (suis rassurée de la voir...), assise à côté d'un homme. Celui-ci, habillé de façon distinguée (en complet), se présente. «Je m'appelle Thomas.» Je fais de même et je précise aussi pourquoi je suis au club (Delphine l'avait déjà fait). Il vient de la République démocratique du Congo. Il déjeune tout en nous racontant des événements liés à son pays et à l'Afrique en général. Il rigole beaucoup. Nous lui avons posé peu de questions et pourtant il bavarde en nous racontant des événements historiques et en partageant des réflexions autour de la corruption en Afrique. Discussion intéressante.*

*Lorsqu'il a terminé son renversé et ses tartines, il se lève d'un coup et nous souhaite une bonne journée. Il est 9h40.*

*Je passe environ une heure à parler avec Delphine tout en observant ce qui se passe dans la salle. Fabienne, travailleuse sociale, se pose un moment à notre table pour discuter. Autour de nous il n'y a pas grand monde. Il y a une personne à chaque table et je remarque peu d'échanges entre les gens. Mais j'ai l'impression que chacun observe ce qui se passe dans l'espace. Des regards ici et là se renseignent... Cette fois, je remarque bien ce lieu lumineux, les cadres des miroirs décorés de papier à motifs colorés, les plantes posées en hauteur, je me sens bien assise, l'endroit me rappelle le bistrot. Je trouve que ça change de la plupart des lieux sociaux qui servent des repas...*

Lors de cette première journée, nous nous sommes présentées à l'ensemble des personnes au moment du speech.

13/09/06: *Griscia nous propose de donner un coup de main pour le service de midi. Fabienne nous donne la parole à 12h10 (repas servi à 12h15), afin de nous présenter à l'ensemble des personnes sur place. Delphine a pris la parole, ce qui m'arrangeait bien... En plus, je me suis sentie un peu gênée d'avoir tous ces yeux rivés sur nous. Je me suis demandée si les personnes allaient saisir qui nous étions et ce que nous faisions là. Etaient-elles habituées à voir du monde arriver de l'extérieur ?*

13/09/06: *La salle se remplit, beaucoup de bruit, de présence masculine, l'ambiance change par rapport à ce matin et à midi j'ai l'impression d'être dans un resto. A 12h15 le service peut commencer. Beaucoup disent merci, d'autres se pressent, nous pressent. Il reste une quantité étonnante de repas dans certaines assiettes. Pas évident de servir les repas, allées et retours rapides entre la salle et la cuisine, les assiettes défilent : pressés et impatients, certains m'interpellent. Je suis moyennement à l'aise... Le repas se déroule bien. 12h45, après être passés au dessert, certains s'en vont. 13h 15 la salle s'est peu à peu vidée. 13h30, avec Ava nous rejoignons les contre-prestataires, les personnes qui ont participé au service et les membres de l'équipe pour prendre le repas de midi. Il reste 5 ou 6 personnes ici et là.*

Suite à cette journée, nous avons pu commencer le travail de tout ethnographe, relater nos ressentis, nos observations et nos impressions dans nos cahiers de terrains respectifs. L'utilisation d'un journal de bord ou d'un dictaphone durant les temps d'observation aurait été inadéquate. Après chaque moment passé au CSRD, nous avons pris l'habitude de nous rendre dans un café, afin d'échanger nos impressions sur la matinée écoulée et rédiger nos observations respectives. Ces instants nous ont permis d'établir un débriefing régulier des conversations que nous avons pu entretenir. Ces moments nous ont également permis de prendre du recul avec ce que nous vivions au Club social, de prendre le temps pour partager nos expériences de terrain.

Notre journal de terrain a été l'outil principal de ce travail. Un outil d'observation personnel qui requiert en revanche une certaine organisation.

Nous avons de ce fait relu *Le Guide de l'enquête de terrain*, afin de donner une ligne commune à l'écriture de nos carnets et avons modifié l'organisation de nos notes en créant deux colonnes, l'une pour les faits objectifs et l'autre pour les aspects plus subjectifs. Ce changement nous a permis de mieux structurer nos annotations. Nous avons ensuite testé nos écrits du premier mois en comparant nos observations respectives.

Par ailleurs, nous avons décidé d'être présentes au CSRD tous les mercredis à la même heure, afin d'expérimenter les mêmes moments pour permettre une observation plus complète.

Nous avons convenu avec les membres de l'équipe d'une première période exploratoire d'un mois, durant laquelle nous pensions récolter suffisamment de matière pour présenter un début de questionnement. Durant cette période, nous avons eu l'occasion de faire plusieurs rencontres avec les clients, de saisir de manière globale le fonctionnement du lieu et d'échanger nos questionnements avec les travailleurs sociaux. Malgré ces éléments, nous avons réalisé qu'il nous était impossible de définir un objet de recherche après un mois d'immersion seulement. Nous avons mal évalué le temps, en nous basant uniquement sur l'hypothèse que cette durée serait suffisante à la récolte de données servant de piste de réflexion pour un début de question de recherche. Nous nous sommes par ailleurs rappelées qu'une période d'un mois ne représentait que quatre jours sur le terrain !

Cependant, nous avons pu, au terme de ce premier mois, percevoir certains points de vue récurrents chez les bénéficiaires ainsi que quelques notions générales.

Les éléments émis ci-dessous sont le résultat de nos observations respectives. Nous nous sommes en effet basées sur la comparaison de nos notes de terrain afin d'élaborer les points suivants:

- ◆ Présence d'une population hétérogène au sein du CSRD.
- ◆ Le rapport aux autres : Solidarité entre les bénéficiaires mais aussi contrôle des uns des autres.
- ◆ La population qui fréquente le CSRD est décrite par certains bénéficiaires comme moins malsaine qu'ailleurs.
- ◆ Le rapport au lieu : perçu par certains bénéficiaires comme propre, accueillant, nourriture meilleure que dans les autres structures.
- ◆ Constat d'une certaine participation de la clientèle à la vie du lieu, quelle visée ? Quel impact ?
- ◆ Présence des TS dans la salle à tout moment.

Fort de ces différents constats, nous décidons d'orienter la suite de notre travail de terrain sur la population qui fréquente le lieu. Nous nous intéressons à la question de l'hétérogénéité des personnes accueillies, cependant il nous est difficile de définir la forme que cela pourrait prendre dans le cadre de ce travail.

Le sentiment d'être dans le flou nous a accompagnées pendant une longue période. Nous avons l'impression d'avoir récolté des éléments intéressants sans pour autant savoir comment les utiliser. Il nous restait néanmoins quelques mois d'expérience sur le terrain pour les approfondir. La lecture de la postface du *Hobo* nous a permis de réaliser que ce *flou* est un passage inévitable. Cet écrit nous a aidé à poursuivre notre travail de façon plus sereine et permis de réaliser que

notre cheminement était « classique ».

*Celui qui s'engage dans une enquête de cette nature ne le fait certes pas l'esprit vierge, mais il se peut fort bien que son questionnement de départ soit extrêmement flou, et le demeure pour une longue période.*

(Schwartz, 1993, p. 281)

Durant les deux premiers mois nous avons été confrontés à la difficulté de nous faire une place au sein du Club social. Celle-ci s'est manifestée à travers notre façon de nous déplacer dans l'espace : Quelle table choisir pour s'asseoir ? Prenons-nous une boisson ou un journal pour être occupée ? Restons-nous debout vers l'entrée ou en bas à une table ? Comment être présentes sans trop se faire remarquer ? Comment observer les gens et ce qu'il se passe sans intrusion ? Comment aller à la rencontre des personnes ?

4/10/06, 8h30 : *C'est la première fois que j'arrive au Club en me sentant à l'aise. Je salue Ali qui me sert un café comme d'habitude et je vais m'asseoir au fond à la grande table. Delphine se joint à moi. On passe environ une heure à lire le journal, discuter et observer discrètement ce qui se passe dans la salle. Il y a très peu de monde.*

*Un homme est assis avec son journal et son café à la même place que la dernière fois. Il est toujours assis seul à cette petite table. Il est de nouveau vêtu de son bas de training vert légèrement troué et sa veste imperméable. Ses cheveux tombent sur ses épaules et son visage paraît fatigué. Il dégage quelque chose d'inaccessible, de replié sur lui-même. Il regarde peu autour de lui et dès qu'il a fini de remplir ses mots croisés, il part. (Il reste environ une heure et demie). Il ne dîne pas au Club.*

Dans un premier temps, nous avons peu pris l'initiative d'entrer en lien avec les bénéficiaires, privilégiant les rencontres spontanées avec ceux-ci. Souvent assises à la même table et prenant part à des conversations communes, nous choisissons de quitter cette formule afin de poursuivre notre démarche en nous séparant davantage. Nous avons en effet constaté que nous avons tendance à laisser les personnes nous aborder et que notre positionnement en binôme pouvait créer une certaine barrière à la rencontre. Ce changement a rapidement apporté un effet positif, nous permettant de multiplier les conversations ainsi que les points de vue d'observation.

11/10/2006 : *Nous nous asseyons à la grande table en bas. Il y a quelques personnes ici ou là et je remarque que chacun va s'asseoir à une table vide, où personne n'est encore installé. Même lorsque les places se font rares peu avant midi, personne ne vient s'asseoir à notre table. Seuls les retardataires qui n'auront plus le choix prendront place à nos côtés !*

Par la suite, nous avons privilégié l'occupation de toute la structure. Nous naviguons entre la salle commune où nous prenons parfois part aux parties de scrabble ou de dominos, et la cuisine où nous aidons pour le service et la vaisselle. Ces différents positionnements nous permettent d'affiner le constat d'une hétérogénéité de la population accueillie ; diversité de récits de vie, de problématiques, mais également de manières d'investir le lieu. Nous commençons à saisir plus précisément la fonction du CSRD, ce qu'il s'y passe et s'y vit. En fin d'année, nous assistons également à la création de l'espace famille, installé provisoirement au sein de la structure.

16/01/07: Le coin enfant s'est un peu transformé. Une banderole : « espace enfants » probablement confectionnée par les enfants est à présent suspendue. Quelques dessins sont affichés aux murs et des livres mis à disposition. 5 enfants accompagnés de leur mère jouent et s'amuse ensemble. Leur présence amène une certaine légèreté au sein du club. (Accueil d'enfants le mercredi jusqu'à 11h)

18/10/06 : Vers 10h je remarque René, qui s'apprête à se poser en bas à la grande table. Il était déjà à cette même place la dernière fois. Lorsqu'il marche, il perd légèrement l'équilibre, ses chaussures sont complètement abîmées, trouées et les semelles sont rongées sur les côtés. Je sens une odeur forte lorsqu'il passe à côté de ma table. "Bonjour René" lui dis-je, il me répond avec son sourire chaleureux, "Salut". Il boit son café tout en regardant les gens dans la salle. Personne n'est assis à sa table. Je remarque d'ailleurs que certains choisissent de s'asseoir ailleurs. Son regard semble vide la plupart du temps, comme s'il n'était pas réellement parmi nous. Sa boisson terminée, il s'allonge sur le banc pour dormir jusqu'au moment du repas.

8/11/06 : A peine arrivée au club, je tombe nez à nez avec Pascal ! Une vieille connaissance de Lausanne, il avait fait pirouetter mon chat dans tous les sens quand on était ado... Ce qui m'étonne le plus c'est qu'il n'avait pas l'air surpris de me voir au club, il m'a simplement dit Hey ! Ça fait longtemps que t'es sur Genève ? Physiquement il est le même avec 15 ans de plus. Par contre sa façon de parler et son regard étaient particuliers, quelque chose avait bien changé. Il me demande si j'ai déménagé à Genève. Il vient au club de temps à autre pour économiser de l'argent sur les cafés. « Suis en galère depuis que je suis à Genève point de vue appartement, boulot, par contre j'aime mieux habiter ici qu'à Lausanne. » Il semble tout de même connaître d'autres structures, car il parle du Carré et du Square Hugo. Il préfère le Club social, car les gens sont plus normaux que dans les autres, dit-il.

Au fil du temps, nous constatons tout de même que certains clients nous sollicitent spontanément et demandent les raisons de notre présence. Nous discutons avec plusieurs personnes que nous retrouvons régulièrement lors des repas ou simplement le temps d'un café. C'est en effet au gré des allées et venues de la clientèle que nos conversations prennent forme, se poursuivent ou s'arrêtent.

Nous avons l'impression de nous être intégrées progressivement et de manière naturelle. Nous nous apercevons que notre observation devient davantage participante au fil des semaines. Nous avons eu l'occasion d'entretenir des conversations multiples, autant de moments authentiques et agréables avec diverses personnes, que des instants un peu plus désagréables, parfois gênants.

06/12/2006: Contrairement à la première fois où je suis venue seule, je n'appréhende plus du tout. Beaucoup de monde, le temps est gris, il pleut ce matin. Quasiment que des hommes. Je me pose en bas, lis le journal. Thomas vient s'asseoir à ma table. Nous faisons un scrabble avec un troisième homme (environ 30 ans) qui se joint à nous. (Grande table de 6) A côté à la même table, deux hommes: un jeune et un vieux qui jouent au baggamon. Un troisième les rejoint, un jeune. Il prend la place du vieux, qui lui se déplace à l'autre bout de la table pour commencer une partie d'échecs. Je propose mon aide en cuisine. Peu avant midi, je rejoins l'homme aux mots croisés et Andrei qui sont de service. L'homme aux mots croisés s'adresse à Andrei et lui dit en plaisantant, avec un regard rieur: « Chef on attend vos ordres ». Ambiance détendue et agréable en cuisine. Nous passons la matinée à plaisanter. Les deux hommes sont peu bavards, mais efficaces...Celui aux mots croisés parle peu, mais a le sens de l'humour...Je discute avec Andrei, de tout et de rien, de la



*formation à l'IES. Il ne mange pas avec nous à midi. Il m'explique qu'il prend un tupperware et qu'il mange en général à 17h.*

25/10/06 : *Le repas aujourd'hui a été un moment pénible. Je me pose à une table de six à la dernière minute. Que des hommes. Toute la durée du repas s'est passée en silence. Enfin presque, sauf quelques mots tels que: peux-tu me passer le pain ? Ou le sirop ? Je m'adresse à celui assis à ma droite, il me répond par un oui et ça s'arrête là. Je n'ai pas insisté. L'homme assis en face de moi transpire du visage, il est pâle. Il évite mon regard et mange la tête plongée dans l'assiette. Il n'a pas l'air de connaître les autres. Celui à ma gauche avale son plat en 5min et se lève pour quitter la table. Le plus jeune au bout de la table semble gêné, il lance des regards fréquemment sur l'ensemble des personnes assises à table. Le silence ne me dérange pas en soi, mais aujourd'hui c'était vraiment plombant. Le temps passait lentement. C'est la première fois que je vis cela au club. De plus, il y avait les fameuses côtes de bettes à l'eau, sans goût...*

Certaines rencontres nous ont également amenées à nous questionner sur notre rôle et notre posture au sein du CSRD. Notre présence régulière nous a procuré une certaine reconnaissance de la part des bénéficiaires, mais a également impliqué le maintien d'une distance professionnelle. Ce travail d'immersion nous a demandé de réévaluer sans cesse notre rapport aux clients, afin de maintenir une distance adéquate. Sur la même longueur d'ondes, nous n'avons pas eu besoin de nous concerter à propos de notre manière d'agir. Nous partageons en effet la même notion de ce que requiert la distance professionnelle, entre autres respecter nos limites personnelles et les transmettre clairement.

27/09/06 : *Deux hommes la cinquantaine viennent s'asseoir à ma table. L'un d'entre eux était déjà présent il y a deux semaines, accompagné de deux adolescentes. Je me présente, eux aussi. J'explique que je fais un travail sur cet endroit. D'entrée, le deuxième me dit que si je veux l'interviewer, il n'y a pas de problème on peut aller se poser chez lui! Je le remercie de la disponibilité et lui réponds que je cherche plutôt à connaître le lieu. Ava qui était dehors à ce moment là, revient s'asseoir à la table.*

24/01/06 : *Arrivée à 10h20. A peine entrée, Thomas m'interpelle. Je me sens immédiatement accaparée, il me dit « on fait un scrabble? » alors que je n'ai même pas le temps de dire bonjour à Marilou et discuter deux minutes avec elle. Il vient vers moi, veut me faire la bise, je lui sers la main. Rires de deux hommes à côté qui assistent à la scène. Je descends ensuite faire un scrabble avec Marilou et lui.*

Tout au long de notre expérience sur le terrain nous avons laissé les personnes s'exprimer librement et n'avons pas cherché à les aborder ou les questionner de manière intrusive. Bien que la notion d'intrusion soit relative, nous avons été attentives quant à notre manière d'aborder les personnes.

Durant les moments d'observation participante nous avons été sensibles à ne pas confondre les rôles de chacun. L'équipe nous a laissé une grande liberté d'action et la manière dont nous avons appréhendé le terrain nous a apporté une certaine indépendance au sein du CSRD. Sans nous reprendre sur nos postures, les différents professionnels se sont régulièrement tenus au courant de l'avancement de notre démarche.

*En fait comme toujours, ce qui doit vous guider c'est une certaine forme de bon sens sociologique, c'est la connaissance des normes en vigueur dans le milieu enquêté.*

(Beaud & Weber, 2003, p. 106)

Nous avons constaté que notre présence a par moments induit des comportements inhabituels de la part de certains bénéficiaires. Il est arrivé plus d'une fois que certaines personnes présentes à notre table se proposent de prendre nos assiettes en débarrassant la leur, ou nous proposent un café, alors que l'usage est d'aller se servir au bar.

11/10/2006: *A la fin du repas, un homme qui fait le service apporte une assiette de biscuits à notre table. « Ah c'est parce que vous êtes là », dit Vlad en souriant.*

Les moments de malaise ou de gêne que nous avons pu ressentir au début ont progressivement disparu au fil de nos venues sur le terrain. Une certaine aisance s'est peu à peu installée dans ce lieu, laissant parfois place à la sensation d'une présence presque routinière. Nous avons par moments eu l'impression de vivre des matinées de manière identique, avec les mêmes discussions, les mêmes ressentis. Cela s'est par ailleurs répercuté dans le travail d'écriture de nos carnets de terrain. Avec le temps, certains détails auxquels nous étions attentives au début nous ont parfois échappés. Cette démarche demande de la rigueur, tant dans la présence sur le terrain que dans la retranscription des événements observés. Il n'a pas toujours été facile de maintenir cette attention permanente requise sur le terrain, et certains jours, le souvenir des conversations se faisait plus difficile.

*Il faudra, laborieusement et après coup, reconstituer des souvenirs, admettre que des fragments de ce qui s'est passé sont immédiatement perdus, reconnaître le caractère approximatif de ceux qui sont conservés.*

(Schwartz, 1993, p. 282)

Au fil de nos venues, le CSRD nous est devenu familier et les rencontres avec la clientèle plus évidente. Nous avons eu l'occasion de multiplier les discussions, mais aussi les points d'observation. Malgré un matériel empirique suffisant, nous avons eu jusqu'à la fin de la période d'immersion le sentiment de ne pas avoir récolté assez de matière. Sans le délai de six mois que nous nous étions préalablement fixé, il ne nous aurait pas été évident de définir l'arrêt de cette période. Difficile en effet de cerner le "bon" moment pour clore notre immersion.

*Une des principales questions est de savoir à quel moment interrompre la présence sur le terrain. La logique est de le faire lorsqu'on a l'impression d'avoir suffisamment de matériaux, ou ce qui revient au même, que des observations supplémentaires n'apportent plus d'informations nouvelles. (...) d'une certaine façon, il faut savoir arrêter et postuler qu'on ne peut tout saisir, que les savoirs livrés sont partiels et perfectibles.*

(Guibert & Jumel, 1997, p. 95)

C'est avec un sentiment de satisfaction que nous avons mis fin à cette première étape du mémoire.

## **V. La population du CSRD**

### **5.1 Introduction**

Lors de notre immersion, nous avons rencontré beaucoup de personnes qui ont accepté de partager une partie de leur quotidien au détour d'un café ou d'un moment passé en cuisine. Nous avons été surprises par la diversité des rencontres et des situations.

Une partie de nos conversations avec les bénéficiaires du CSRD apparaissent dans la vingtaine de portraits que nous allons présenter dans les pages suivantes.

Certains sont regroupés sous une même typologie, d'autres en sont les seuls représentants. Il va de soi que les descriptions ci-après découlent de nos perceptions et que la dénomination des différentes typologies reste subjective et exclusivement fondée sur nos observations. Dans un souci de confidentialité et par respect des personnes que nous avons rencontrées, tous les prénoms sont fictifs.

Cette « photographie » a été prise à un temps donné. La vie étant composée de mouvements constants, aucun individu ne peut être de ce fait catégorisé de manière définitive.

Il est certain que nos typologies ne représentent qu'une partie de la population qui fréquente le CSRD. La durée de notre immersion, la nature de celle-ci, ainsi que nos affinités avec les personnes ne nous ont pas permis d'investir l'ensemble de la population présente. Par ailleurs, une fois notre période d'immersion terminée, deux nouvelles populations ont commencé à fréquenter ce lieu, les Roms et un groupe de très jeunes personnes d'origine maghrébine.

Finalement, et dans le but d'apporter un éclairage théorique succinct aux différents récits, nous ferons référence à différents auteurs et concepts pour chacune des typologies que nous avons créées. Nous tenons à préciser que toutes les informations récoltées lors des conversations avec les clients et les TS sont écrites telles qu'elles nous ont été livrées.

## **5.2 Les portraits**

Ainsi que nous l'avons expliqué précédemment, c'est en sélectionnant des critères à partir de nos observations que nous sommes parvenues à la définition de la vingtaine de portraits présentés ci-dessous.

### **LES AUXILIAIRES**

Les auxiliaires du CSRD sont composés de bénévoles, civilistes, de contre-prestataires et de personnes au bénéfice du RMCAS<sup>11</sup>. À l'exception du civiliste et d'une bénévole, les autres auxiliaires ont des statuts précaires et certains d'entre eux sont également clients des clubs sociaux. L'équipe professionnelle fait un travail d'accompagnement social auprès des contre-prestataires et les bénéficiaires du RMCAS.

#### ***Le civiliste***

Pierre-François a fait une partie de son service civil au CSRD. Il a vingt huit ans et est titulaire d'une licence universitaire en HEI<sup>12</sup>.

#### ***RMCAS***

Sandrine a été engagée au début de l'année 2007. Elle travaille vingt heures par semaine en cuisine. Agée de cinquante six ans, elle a été placée suite à une fin de droit au chômage. Sa situation est délicate de par son statut. Originaire de l'Angola, elle est titulaire d'un permis F humanitaire depuis presque dix ans.

Sandrine aurait pu être placée dans un lieu qui n'a pas nécessairement un caractère social. Auparavant, elle a travaillé comme cuisinière à l'école Steiner durant deux ans. Depuis quelques années, elle peine à trouver du travail fixe. Elle est perçue comme compétente dans son travail et entretient un bon lien avec l'équipe. Par ailleurs, c'est une personne chaleureuse qui a beaucoup d'humour. Bien que Sandrine s'inquiète régulièrement de sa situation, elle apporte d'une manière générale une énergie positive.

#### ***Les bénévoles***

Une personne est considérée comme bénévole dès qu'elle signe un contrat avec le CSRD. Ce document passe par les ressources humaines du Service social de la Ville de Genève, c'est

---

<sup>11</sup> Revenu minimum cantonal d'aide sociale

<sup>12</sup> Hautes Etudes Internationales à l'Université de Genève

pourquoi le bénévole doit avoir des papiers en règle. Il bénéficie d'un contrat qui lui donne droit à une assurance accident s'il travaille au minimum huit heures par semaine. Cette exigence est également posée, afin d'éviter que des structures « profitent » de personnes en situation irrégulière. Ce papier est valable pour une durée de trois mois renouvelable.

D'après l'équipe, une période plus longue pourrait amener certaines personnes à s'installer dans un rôle, alors que la visée est de les mettre en mouvement, en vue de passer éventuellement à autre chose.

## **Thomas**

Parmi les bénévoles du CSRD, certains s'investissent à titre personnel sans avoir recours aux prestations qui y sont proposées, d'autres comme Thomas, participent à la vie du lieu tout en bénéficiant des repas et de l'accueil.

Originaire de la République démocratique du Congo, Thomas est arrivé en Europe il y a quinze ans. Il a traversé la Belgique, l'Allemagne, la France, le Luxembourg et la Hollande. Thomas, ainsi que la plupart de sa famille, ont dû quitter leur pays avec l'espoir d'un avenir meilleur ailleurs. Titulaire de plusieurs formations et d'une maîtrise en hautes études internationales dans son pays, ses papiers ne sont pas reconnus en Europe. Il décrit la complexité du régime politique de la République démocratique du Congo, qui l'empêche de se construire un avenir.

Il vit actuellement à Genève dans un foyer pour requérant d'asile depuis environ 4 ans. Agé d'une quarantaine d'années, il est une figure régulière du lieu. Cet homme charismatique, souvent vêtu d'un costume, ne passe pas inaperçu parmi les autres accueillis. Grand au corps baraqué, il semble attacher de l'importance à son image.

La première fois que nous l'avons rencontré il s'est spontanément joint à notre table pour se présenter. Thomas est réservé, parle peu de lui, mais questionne facilement les autres. Il nous a posé beaucoup de questions en lien avec nos vies respectives. Il connaît bien le réseau des structures sociales, se rend régulièrement au Carré, au CSRG et au bus Cartouche.

Thomas recherche davantage le contact avec les membres de l'équipe professionnelle qu'avec les bénéficiaires du lieu. Il salue et reconnaît chacun d'entre eux, en revanche il s'intègre peu dans leurs conversations. Il attend généralement la fin du service pour manger et a pour habitude de s'asseoir en haut. Observateur et souvent en retrait, il partage rarement une table avec les autres et semble préférer notre compagnie ou celle de la stagiaire en nous proposant régulièrement des parties de scrabble ou de dominos. Contrairement à la majorité des bénéficiaires, il nous donne l'impression de s'être approprié le lieu, tant dans sa manière de l'investir, que dans son attitude. En tant que bénévole, il s'inscrit régulièrement pour le service de midi et s'occupe de l'entretien des plantes.

Thomas participe volontiers aux sorties culturelles proposées par le club. Cette prestation est subventionnée par le DAC<sup>13</sup> qui offre des tickets pour des pièces de théâtres, le cirque ou le cinéma. L'idée est de promouvoir la culture et de favoriser son accès auprès des personnes en situation précaire.

---

<sup>13</sup>Département des Affaires Culturelles

## **Le contre- prestataire**

Les deux Clubs sociaux (rives gauche et droite) réservent des places toute l'année aux contre-prestataires. Ceux-ci sont placés par l'ULT<sup>14</sup> pour y travailler en échange d'un logement. Ainsi, ils ont un certain nombre d'heures de travail imposées pour payer leur loyer. Cette possibilité leur permet d'être hébergés en attendant de trouver un autre logement. Un travail d'accompagnement social est fait avec des contre-prestataires dans les deux lieux.

Nous avons régulièrement croisé Ali, qui s'occupe du service au bar, dès le matin au petit-déjeuner jusqu'au dîner. Nos échanges sont restés formels, cependant nous constatons qu'il est particulièrement attentif à notre présence. Accueillant, tout en restant discret, il nous questionne sur notre immersion et nous fait remarquer nos absences. Il n'est pas rare qu'il ait une attitude bienveillante à notre égard pour nous prévenir de certaines fréquentations à éviter. *Tu sais, faut faire attention avec les gars avec qui t'étais dehors avant, ils fument de la drogue, il faut se méfier d'eux.*

## **LES FEMMES**

Les femmes sont en minorité au CSRD et de façon générale dans les structures d'accueil d'urgence. Nous avons eu peu de contact avec elles et bien qu'elles soient moins accessibles, nous avons choisi de leur consacrer une typologie.

### *A) Les femmes latino-américaines*

Nous avons constaté une fréquentation régulière des femmes d'origine latino-américaine, essentiellement boliviennes et colombiennes. Nous n'avons pas illustré cette partie par un témoignage, mais par une brève explication de ce que nous avons appris et observé chez elles. Nous avons eu très peu de contacts avec elles, car la majorité parle espagnol, restent plutôt ensemble à table. Elles viennent généralement accompagnées d'amies ou de la famille. Ces femmes, âgées en moyenne d'une trentaine d'années, prennent le repas de midi et partent aussitôt après avoir terminé. Elles s'impliquent peu dans le lieu et sollicitent rarement l'équipe.

Certaines sont venues en Suisse, laissant homme et enfants au pays, et vivent dans la clandestinité. Elles travaillent en faisant principalement des travaux domestiques ou de la garde d'enfants. Elles sont, de manière générale, fortement précarisées au niveau financier. Débrouillardes, elles partagent souvent une chambre à plusieurs et habitent rarement les structures d'hébergement d'urgence. Une fois arrivées en Suisse, la plupart du temps, elles connaissent quelqu'un qui pourra les aider à s'installer. La communauté latino-américaine est soudée et laisse place à une certaine solidarité, les femmes s'entraident beaucoup les unes les autres.

---

<sup>14</sup> L'Unité du logement temporaire dépend du Service social de la Ville de Genève.

Elles sont de grandes utilisatrices de l'UMSCO<sup>15</sup>. D'après les rapports Evaluanda 2002 et 2007<sup>16</sup>, la population bénéficiant des soins est à 80% féminine et d'origine latino-américaine. Comme elles n'ont pas d'autorisation de séjour, l'accès à une assurance maladie est difficile. Du point de vue légal elles peuvent s'assurer, mais le coût de cette assurance est souvent trop élevé par rapport à leur situation financière. L'UMSCO leur permet d'accéder à des soins gratuits sans l'obligation de présenter des documents. Ce sont des femmes qui consomment peu d'alcool, de tabac et de drogue. Certaines éprouvent une grande détresse et une culpabilité liées à la maternité. Elles « abandonnent » leurs enfants, leur famille, mais pour mieux les aider.

### *B) Les femmes et les troubles psychiques*

Les portraits suivants retracent la présence de quelques femmes que nous avons choisi de regrouper en fonction de leur santé mentale.

L'équipe professionnelle du CSRD confirme l'augmentation des personnes accueillies présentant des troubles psychiques. Ceux-ci sont caractérisés par des maladies telles que la schizophrénie, la dépression ou un trouble bipolaire. Le rapport Evaluanda (2002 p.21) évoquait déjà ce constat. « ...les personnes présentant une instabilité psychique constituent une part de plus en plus importante de la population, accueillie dans le réseau, de plus en plus marquée de pathologies psychiatriques nécessitant une intervention spécifique que ne peuvent parfois pas ou plus assumer les intervenants. » Certains membres de l'équipe expliquent en effet les difficultés qu'ils rencontrent face à ce type de problématique. Ils ont alors eu recours à l'UMSCO ou des formations spécialisées, afin de mieux comprendre et aborder les bénéficiaires concernés.

Véronique Pürro, cheffe du Service social de la Ville de Genève, confirme également dans un article du Temps<sup>17</sup>, l'augmentation des personnes souffrant de troubles psychiques qui fréquentent les structures de la ville. Elle explique ce facteur évolutif par la réforme de la psychiatrie, qui a induit une diminution des internements. Un bout d'explication allant dans le même sens a été évoqué dans l'ouvrage La France invisible.

*Depuis que les portes des hôpitaux psychiatriques ont été grandes ouvertes, aucun radeau ne s'est construit tout de bois pour attraper les naufragés.*

(Beaud, 2006, p.117)

---

<sup>15</sup> Unité Mobile de Soins Communautaires

<sup>16</sup> Deux rapports rédigés par Evaluanda en octobre 2002 et novembre 2007, mandatés par le Service social de la Ville de Genève. La problématique des personnes en situation précaire est l'objet de ces études.

<sup>17</sup> Le Temps, Véronique Pürro, cheffe du Service social de la Ville de Genève, s'inquiète d'une précarité grandissante, Vendredi 5 novembre 2004.

## **Tina et Kaya**

Tina et Kaya sont un couple inséparable depuis des années. La première a environ 40 ans, est grande et svelte au regard clair. Kaya est petite, costarde, sportive, faisant plus jeune que ses 60 ans. Elles sont SDF depuis un certain temps, errant d'un lieu à un autre : un temple bouddhiste, l'accueil de nuit et l'abri PC des Vollandes.

Elles passent surtout le matin pour prendre le petit déjeuner. Elles cherchent rarement le contact avec les autres clients, mais ne semblent pas gênées par leur présence. Durant une période, elles se sont beaucoup investies dans la vie du Club en participant au service, au nettoyage ou à la cuisine.

Ce binôme présente peu de signes visibles indiquant un trouble psychique. C'est davantage lors d'échanges verbaux que nous avons constaté qu'elles étaient atteintes dans leur santé mentale. Tina est victime d'un délire de persécution persistant et elle peut être très paranoïaque. Kaya souffre de façon moindre d'une maladie ressemblante. Elles n'ont pas de suivi médical et refusent une aide psychiatrique. Deux membres de l'équipe se sont beaucoup investis auprès de ces femmes, qui ont à un moment donné manifesté une demande. Cet accompagnement s'est avéré particulièrement long en raison de leur état mental.

D'après le responsable de la structure, l'approche de travail au CSRD stipule que le TS n'a pas la réponse à la question de l'autre, il n'a pas la solution à son existence et à sa problématique. Seul l'usager peut y répondre. Cependant, l'équipe doit parfois intervenir lorsqu'elle estime que la personne a besoin d'un soutien, car elle n'est pas toujours capable de prendre une décision ou agir en sa bonne cause. C'est le cas avec Tina et Kaya.

*L'hypothèse que je fais, c'est qu'en ne proposant pas mon accompagnement à un moment donné, je ne permets pas à Tina de se rendre à l'OCP<sup>18</sup>, parce qu'elle n'est pas capable de se rendre à l'OCP. Donc quelque part, je vais au-delà de son intention, je vais au-delà de cette idée que c'est à l'autre de faire, il y a des obstacles à ça. (Philippe)*

Tant que Tina ne s'inscrit pas auprès de l'OCP, le couple ne pourra pas envisager de trouver un logement. Kaya n'a pas les papiers nécessaires pour s'inscrire, donc la décision repose sur son amie. Les TS ont dû poser quelques contraintes pour provoquer du mouvement.

*J'ai appliqué ce que j'ai dit, c'est-à-dire que si Tina ne s'était pas adressée à l'OCP à telle date pour se domicilier à Genève, elles n'auraient plus accès à l'accueil de nuit. C'est ce qui est arrivé et elles se sont fâchées. (Philippe)*

Bien que cette décision puisse paraître sévère, l'intention est de permettre l'émergence d'une autre possibilité. Tina a finalement accepté la proposition d'être accompagnée à l'OCP. Cette étape est importante. Elle amènera le couple à éventuellement sortir de la redondance et de la spirale liée à l'incertitude quant à l'endroit dans lequel il passera sa prochaine nuit.

---

<sup>18</sup> Office Cantonal de la Population



## **Yvette**

Yvette est une habituée du lieu. Elle passe la majorité de son temps à parler avec les usagers ou les professionnels. Elle cherche le contact, et sollicite fréquemment l'équipe. Souvent accompagnée de son chien, elle passe d'une personne à une autre pour converser.

Elle nous raconte spontanément des anecdotes de son quotidien, l'achat de fleurs pour son balcon ou la toilette qu'elle fait à son chien qu'elle aime tant. Parfois nous devons abrégé la discussion pour éviter qu'elle ne s'étende trop. Personne attachante, nous avons du plaisir à l'écouter. Une majeure partie de la vie d'Yvette est marquée par les institutions, telles que l'hôpital psychiatrique et les foyers. Toutefois, elle semble relativement autonome. Elle fréquente le CSRD davantage pour socialiser et être en lien avec l'équipe que par besoin de se nourrir.

## **Sylvie**

Sylvie est une jeune italienne d'environ 30 ans avec qui nous n'avons jamais parlé, mais uniquement échangé quelques regards. Nous avons constaté qu'elle arrive seule dans le lieu et ne cherche pas particulièrement le contact avec les autres personnes, ne prend pas part aux discussions avec les usagers qui se trouvent à la même table. Paradoxalement, nous avons observé qu'elle choisit de s'asseoir aux grandes tables. Les rares fois où nous l'avons vue, son état nous a semblé préoccupant.

Sylvie reste seule assise à table, imperturbable et immobile malgré les départs des autres. Nous remarquons que son assiette demeure pleine. Ses grands yeux clairs sont fixés dans le vide et des rires sans expression lui échappent par moments. Lorsqu'un TS s'approche pour lui demander si elle a faim, elle le regarde sans répondre. À la deuxième tentative, elle répond par l'affirmative et commence à manger, puis change de place, pour finalement s'asseoir à une table à quatre places plus discrète.

D'après l'équipe, une collaboration avec l'UMSCO a été nécessaire, afin de convaincre Sylvie d'accepter un suivi médical.

## **Evelyne**

Le dernier portrait de cette partie est celui d'Evelyne, âgée d'environ cinquante ans. Elle prend régulièrement son dîner au club et a pour habitude de s'asseoir aux grandes tables. Evelyne a une certaine classe : une coupe blonde bien entretenue, des lunettes carrées ornent son visage et une tenue discrète composée d'un pantalon et d'une chemise l'habille. Accompagnée de sa mallette, elle nous fait penser à une personne qui vient de sortir du bureau. Pourtant, ce n'est qu'une impression.

Elle passe souvent du temps derrière l'ordinateur mis à disposition dans la salle principale. Elle y effectue des recherches d'emploi par le biais d'annonces. La maison du Trialogue<sup>19</sup> lui sert aussi

---

<sup>19</sup> Le Trialogue, association fondée en 1997 située dans une maison mise à disposition par la Ville de Genève, est composé d'un réseau de bénévoles qui mettent leurs compétences à disposition des personnes fragilisées par la perte de leur emploi.

d'appui dans ce domaine. Nous remarquons qu'elle s'entoure habituellement des mêmes personnes. Peu bavarde, nos contacts furent purement formels avec elle. Lorsque nous prenons le dîner à la même table, nous nous sentons observées de près, elle nous regarde et nous écoute attentivement. Nos échanges ne dépassent rarement qu'une phrase.

Une ingérence face à certaines règles a conduit les TS à intervenir auprès de cette quinquagénaire. Les liens étaient souvent conflictuels. Evelyne prêtait peu d'attention à leurs remarques et a souvent perdu patience en criant et en claquant la porte du bureau lors des entretiens. Suite à ces événements, elle ne s'est plus présentée au Club pendant un temps.

### *C) La vieille voisine*

Yvonne, femme frêle et petite qui ne se déplace jamais sans canne pour compenser un problème à la hanche, habite l'un des immeubles du quartier. Cette Suissesse âgée de 87 ans vit seule dans son appartement. Peu de famille ou d'amis sont présents dans son entourage. Nous apprenons lors d'un entretien avec l'équipe, que celle que nous avons surnommé *la vieille voisine* avait peu à peu pris l'habitude de se rendre dans les bistrots du quartier et chez Manor en demandant de pouvoir terminer les plats.

C'est par le biais d'une dame, préoccupée par sa situation, qu'Yvonne commence à se rendre *Chez Bouby*. Les cheveux en bataille et habillée de façon légèrement négligée, il n'est pas rare de la voir arriver en pantoufles à l'heure du repas de midi.

Fuyante dans un premier temps, il a fallu du temps pour qu'un lien s'établisse entre elle et l'équipe.

*Le vrai lien s'est établi à partir du moment où on a arrêté de lui demander quoi que ce soit, (...) Elle a des sacrés ressources en se débrouillant seule. On avait mis en place des repas chez le Vietnamien durant la fermeture du club pour qu'elle puisse manger. Elle était très contente, mais en même temps elle ne nous a rien demandé. Peut-être qu'elle se débrouille aussi bien sans nous, à 87 ans, je crois que c'est bon. (Murièle)*

Un travail d'accompagnement a ainsi été mis en place avec l'équipe, afin que d'une part, Yvonne bénéficie d'un repas équilibré à midi et d'autre part qu'elle prenne conscience de son apparence.

*On était très ferme sur l'hygiène, on lui demandait de prendre une douche, de mettre des chaussettes, ne pas venir en pantoufles. (Murièle)*

Par la suite, Yvonne a fait une mauvaise chute nécessitant une hospitalisation durant quelques semaines. De retour chez elle, les médecins l'ont prié de rester au repos. L'équipe a eu quelques contacts avec des membres de sa famille pour s'assurer qu'elle soit entourée. La famille est davantage présente et une aide à domicile a été demandée.

Les aînés de plus de 75 ans font aujourd'hui partie des grands isolés. En 1960, sous nos latitudes, 14% des ménages étaient composés d'une seule personne, alors que ce chiffre est passé à 36% en 2000<sup>20</sup>. Avec une espérance de vie croissante en Suisse, le nombre des plus de 64 ans a doublé depuis 1950 et celui des plus de 80 ans a plus que quadruplé. Au même titre que le chômage ou la maladie, la vieillesse constitue un facteur d'isolement social. Philippe Bossy confirme par ailleurs, qu'il retrouve aujourd'hui dans le réseau de la grande précarité des problématiques liées à la vieillesse qui avaient disparu ou du moins qui étaient devenues moins visibles.

## LA CHUTE

Andreï et Paolo ont un parcours marqué par plusieurs ruptures. Ils n'ont plus de travail, ne bénéficient d'aucune protection sociale, sont sans domicile fixe et maintiennent peu de liens avec leurs proches. D'après Robert Castel, la désaffiliation sociale résulte de deux processus : une non-intégration par le travail et la non-insertion dans les réseaux proches de sociabilité. Ce terme caractérise bien les situations de ces deux hommes. Toutefois, nous ne pouvons pas évoquer la désaffiliation sans faire référence à la réaffiliation. Nous avons assisté à ce mouvement chez Paolo.

Le terme de la *chute* nous est spontanément venu à l'esprit pour les situations ci-dessous. Il nous semble que la dégringolade est une caractéristique dominante aussi bien chez Paolo, qu'Andreï. L'idée de la chute se base essentiellement sur le fait qu'une personne qui a une vie professionnelle, sociale et familiale peut, à un moment donné, perdre progressivement ou subitement l'ensemble de ces facteurs. Ainsi, l'individu est confronté à une certaine pauvreté après avoir subi cette chute. Les hommes sont davantage sujets que les femmes à cette dégringolade. D'après Noël Constant<sup>21</sup>, les femmes assument mieux les difficultés de la vie et se débrouillent plus souvent seules, surtout celles qui ont la responsabilité d'enfants. Elles sollicitent plus facilement leur réseau social.

En lisant un ouvrage de Paugam, nous avons constaté par la suite que notre représentation des situations de Paolo et Andreï comme une chute est typique des personnes vivant dans une société hautement industrialisée.

*Lorsque les sociétés industrielles avancées ont atteint, grâce à la croissance de l'économie, le plein emploi et ont pu garantir la sécurité et le bien-être au grand nombre, la pauvreté a été perçue, au contraire, comme un résidu, une survivance presque exotique au sein de la société d'abondance. ... La figure dominante est devenue celle de la « chute », c'est-à-dire du pauvre déclassé ayant perdu son statut social ou du pauvre, victime de difficultés qu'il ne connaissait pas auparavant.*  
(Paugam, 2005, pp.178-179)

---

<sup>20</sup> Communiqué de l'Office fédéral des statistiques du 2 septembre 2003 sur les ménages. Chiffres issus du recensement de la population de 2000.

<sup>21</sup> Noël Constant, éducateur de rue et fondateur de l'association Carrefour Rue.

## **Andreï**

Andreï fréquente le CSRD depuis environ deux ans. Cet homme âgé d'une cinquantaine d'années a connu ce lieu suite à une période difficile de sa vie. *Je ne savais pas que ce genre d'endroits existait à Genève.* Il a mené des études universitaires en Pologne, son pays d'origine, avant de voyager et s'installer en Suisse. Entrepreneur, il crée une entreprise de décoration d'intérieur. Il se marie avec une Suissesse et devient père d'un garçon. Il décrit une bonne période sans soucis financiers. *Ça marchait à l'époque, je gagnais bien ma vie.* Jusqu'au jour où il fait faillite.

Il est à présent divorcé, n'a plus de travail et se retrouve sans logement. Il évoque une consommation d'alcool. *J'ai commencé à boire durant la mauvaise période, ce n'était pas bon...au moins, j'ai arrêté de boire comme avant.*

Actuellement, Andreï vit dans une cave d'un immeuble sans chauffage. Il tient à s'en sortir seul et ne demande aucune aide. En revanche, il fréquente des lieux sociaux pour manger et rencontrer du monde. L'équipe le décrit comme un homme discret, qui partage peu sur sa situation. Il est toujours prêt à donner un coup de main et il lui arrive de proposer de payer son repas. Il est rare de recevoir ce type d'offre de la part d'un usager. Durant un temps, Andreï occupait une place en cuisine.

Cet homme prend soin de son image. Il est bien habillé, sa posture est droite et un sourire illumine facilement son visage. Il prend le temps de discuter et d'écouter. D'une manière générale il dégage une certaine pudeur. Il s'assied rarement aux tables et a tendance à rester debout vers l'entrée. Andreï parle de ses projets d'avenir, il essaie de remonter une entreprise en tant qu'indépendant. Nous avons été touchées par le discours de cet homme qui pense que chacun est responsable de sa situation.

*Finalement on ne peut s'en prendre qu'à soi-même, il faut de la volonté pour s'en sortir, on ne peut pas toujours dire que c'est de la faute des autres et de la société. (Andreï)*

En effet, Andreï se tient pour seul responsable de sa situation. Il a une forte tendance à se dévaloriser, ayant perdu confiance en lui. Il ne cache pas une certaine tristesse lorsqu'il voit des familles arriver au CSRD.

*Ce n'est pas un lieu pour les enfants, ça me fait mal de les voir, je préfère ne pas les regarder. Quand on est parent ça nous renvoie à notre propre situation. Heureusement que mon enfant n'a pas dû vivre ça, il est adulte maintenant. (Andreï)*

## **Paolo**

Durant les trois premiers mois de notre immersion, nous avons remarqué que Paolo s'asseyait chaque matin, seul, à la même petite table avec son café et un journal. Il passait son temps à remplir des mots croisés. Il était souvent vêtu d'un training vert usé, le visage mal rasé, ses cheveux lui cachaient le regard. Il était très renfermé sur lui-même.

Portugais d'origine, il vit en Suisse depuis de nombreuses années. Il s'est retrouvé à la rue après avoir perdu son emploi et son appartement. Paolo a élu domicile sur un banc public près de la gare de Cornavin, et la bouteille accompagne son quotidien.

L'équipe a fait un travail progressif avec lui. Au bout de plusieurs mois, le temps de tisser des liens, elle lui propose de travailler en cuisine, ce qu'il accepte. Durant nos derniers trois mois au Club social, nous avons assisté à une métamorphose de Paolo qui nous a fortement marqué.

Lorsque nous l'avons revu début janvier, son changement nous a instantanément surprises.

Tout d'abord, son apparence a changé. Il fait couper ses cheveux et se rase, ce qui met son visage en valeur et lui donne une attitude plus ouverte. Nous remarquons qu'il a également renouvelé sa garde robe.

Contrairement à son habitude, Paolo est positionné à l'entrée derrière le bar. Il nous salue timidement par un petit sourire qui éclaire son visage. Sa posture au sein du CSRD change peu à peu.

Nous remarquons qu'il échange davantage avec les gens et son attitude est moins imperméable. La nouvelle place qu'il occupe a engendré un changement dans son quotidien et révèle une autre partie de sa personnalité. Graduellement, une nouvelle stabilité, un sentiment d'utilité, *au moins je fais quelque chose* et une reconnaissance sociale provenant des valorisations de l'équipe et du regard des autres personnes, lui ont permis de prendre place et d'exister différemment.

L'équipe l'a soutenu pour la remise à jour de ses papiers en l'orientant dans les démarches administratives nécessaires. Par la suite, Paolo a bénéficié de contre-prestations lui permettant d'avoir une occupation et l'opportunité d'un logement.

## LES TRENTENAIRES SUR LE FIL

Ce terme définit quelques jeunes hommes et femmes que nous avons rencontrés. Un *trentenaire sur le fil* caractérise celui qui, âgé d'une petite trentaine d'années, a déjà été confronté à un ou plusieurs facteurs qui l'ont fragilisé professionnellement, socialement et/ou psychiquement, à un moment donné. Les *facteurs* peuvent être d'ordre interne (la famille, la structure psychique, intérêts personnels) et/ou externe (le travail, formation, culture). Être *sur le fil* induit une notion de basculement.

*Les « exclus » sont le plus souvent des vulnérables qui étaient « sur le fil » et qui ont basculé.*  
(Castel, 1995, p.716)

Toutefois, cela ne signifie pas que l'individu finira par chavirer. Le mouvement s'effectue dans plusieurs sens : retrouver une certaine stabilité, rester sur le fil ou basculer. Ces éléments peuvent avoir des répercussions à court, moyen ou long terme sur son quotidien. Le *trentenaire sur le fil* est relativement bien inséré, mais bénéficie d'aides ponctuelles plus ou moins régulières qui lui permettent de préserver son autonomie.

## **Pascal**

Pascal a 30 ans et fréquente le CSRD de temps en temps. D'apparence très soignée, il arrive toujours seul dans le lieu. *J'aime bien boire le café au Remor, mais si je le fais tous les jours ça me revient cher, alors je viens là pour économiser. Tu vois 3.40 x 7 ?! Je viens ici parfois quand je me lève avant 9h.*

C'est plutôt rare qu'il s'installe aux tables, il a tendance à rester debout vers l'entrée avec son café et un journal à la main. Il lui arrive de rester pour manger le repas de midi. Nous savons qu'il fréquente d'autres lieux sociaux lorsqu'il en a la nécessité.

*Ici c'est le meilleur endroit, les gens sont assez propres, il n'y a pas de toxicos, pas de gitans...je n'ai rien contre eux, mais bon voilà ce n'est pas la même chose. Le Square Hugo c'est vraiment autre chose qu'ici. (Pascal)*

Ce Suisse d'origine nous raconte qu'il est célibataire, vit seul dans un studio et fait des petits boulots périodiquement.

*C'est super dur de trouver du travail à Genève, j'en ai marre de faire des boulots intérimaires, j'aimerais un peu plus de stabilité. Ce n'est pas bon pour le moral, là j'ai déjà arrêté de fumer des joints, car c'était pas bon pour ma tête. Bref, j'ai un truc prévu en décembre à Manor pour une semaine. Entre temps, enfin l'année passée, j'ai pas mal voyagé en Californie et je suis allé quatre mois à Paris pour voir ce qui se passe avec la réalisation de films, c'est ça mon truc. Je connaissais des gens là-bas. (Pascal)*

Cependant, Pascal n'a pas fait une formation qui lui permette d'accéder facilement à ses envies professionnelles. Il décrit des bons rapports avec sa sœur et a plusieurs amis qu'il voit régulièrement. Le CSRD lui permet de faire des téléphones gratuits et placer des annonces en lien avec des recherches pour le travail et l'hébergement.

## **Christine**

Christine, âgée de 33 ans fréquente le CSRD de façon sporadique. Cette jeune femme originaire de la Chaux-de-Fonds à l'apparence excentrique, a peu de liens avec l'équipe du lieu.

*Je viens en fin de mois quand je n'ai plus de sous. Je suis à 1.- près en ce moment. En fait je ne les ai même pas. Des endroits comme ici qui dépannent sont vitaux ! (Christine)*

Elle raconte passer une majorité de son temps sur l'élaboration d'un dossier pour entrer dans une école de stylisme. Elle était inscrite dans une école d'art avant la naissance de son fils. Elle n'a jamais terminé cette formation.

Elle n'a pas de travail pour le moment, mais bénéficie d'une allocation familiale et d'une aide sociale. Elle s'occupe partiellement de son fils aujourd'hui âgé de huit ans.

Nous constatons que cette jeune femme s'exprime de façon maniérée et peut être parfois logorrhéique. Elle nous dit brièvement qu'elle s'est récemment occupée de sa santé. *Je me suis soignée maintenant. J'avais quelques problèmes, j'étais malade. Là ça va bien maintenant.*

Elle côtoie plusieurs lieux sociaux lorsqu'elle en a besoin. Elle socialise facilement avec certains usagers et vient parfois accompagnée.

*Ici c'est le lieu qui marche le mieux. La couleur des murs est jolie, l'aspect gai. Le café est meilleur qu'au Carré. Ici ce n'est pas crade, les gens sont biens. Si j'étais à votre place je me questionnerais sur la gratuité des repas, genre payer un prix symbolique de 2.-. En même temps si c'était le cas, je devrais faire la manche. Là ça évite aux gens de faire la manche, heureusement. (Christine)*

Elle dit aimer la mode et sort beaucoup avec ses amis ou des connaissances. Son appartement est situé dans le quartier des Pâquis, elle *sort facilement en soirée*. Elle vit mieux seule depuis quelques années, car la vie dans le squat Pfister l'a rendue dépressive. *Je suis devenue tarée dans cet endroit et je peux vous dire qu'il n'y a pas que moi.*

Nous constatons que Pascal et Christine ont des difficultés à s'insérer dans le monde du travail. La problématique du travail et de la formation peut être un élément précarisant à terme. En effet, dans ces deux situations, aucun d'entre eux n'a terminé une formation leur permettant d'accéder au travail qu'ils souhaitent.

## LES FAMILLES

Le CSRD a souhaité développer l'accueil des familles en proposant un espace qui tienne compte de l'adulte et de la dimension familiale. Une partie de bénéficiaires qui viennent dans les lieux d'accueils d'urgence sont également parents, mais la majorité de ces structures ne prennent pas en considération cet élément.

Initialement créé à l'intérieur du club, à côté de l'escalier qui mène au bureau des TS, cet espace défini par une banderole « espace enfants », va être déplacé et enfin se réaliser dans une arcade qui ouvrira fin 2008. Situé dans la même rue que le CSRD, les TS de *Chez Bouby* y travailleront en collaboration avec une éducatrice de la petite enfance.

Nous avons peu discuté avec les familles qui bénéficient de cet espace, mais nous avons observé la venue régulière de quelques mères seules accompagnées de leurs enfants, d'un couple avec son petit garçon, Antoine, âgé d'environ 3 ans, ainsi que d'une grand-mère avec sa petite fille. La présence d'enfants amène une nouvelle dynamique et une atmosphère plus légère, *Comment ne pas sourire quand tu entends Antoine se marrer*, nous dit Fabienne, TS.

Nous avons également observé des interactions étonnantes entre certains bénéficiaires et les enfants. En effet, des rires, des jeux et des attitudes de bienveillance se manifestent parfois en présence des enfants.

*13/12/2006 : Aujourd'hui, Jean mangeait son repas de midi, quand tout à coup Antoine s'est mis à toucher son bonnet depuis l'espace d'en haut. Réaction inattendue, Jean s'est mis à attraper son petit bras et à le taquiner. Ils ont beaucoup rigolé durant ce moment qui a duré une dizaine de minutes. C'était la première fois que nous avons vu Jean sourire et interagir de cette manière avec quelqu'un. Dès ce moment terminé, son expression habituelle s'est réinstallée.*

Nous avons davantage recueilli des informations sur ce projet lors de notre entretien avec Murièle :

*Pour que cela soit possible il fallait un espace qui soit adéquat pour l'enfant et qui réponde aux besoins de l'enfant. L'idée c'est d'avoir un espace d'accueil où le parent vient avec son enfant, ils restent ensemble dans la structure, qu'ils vivent la même chose qu'ici mais dans un espace approprié qui favorise la dynamique de la relation parent/enfant. Le parent se pose, il se repose, fait des démarches administratives...(Murièle)*

D'après Evaluanda 2002, le Centre de contact suisse-immigrés et l'UMSCO perçoivent que les mères seules avec un ou des enfants constituent une population en augmentation, et plus spécialement en provenance d'Amérique latine. Il y a en effet une fréquentation régulière de ces femmes au CSRD qui pourront bénéficier de la nouvelle structure en automne 2008.

L'ouverture de cette arcade va enfin permettre d'aborder plus spécifiquement la question des familles en situation de précarité.

*Aujourd'hui le coin enfant est ouvert seulement aux parents accompagnés de leurs enfants, les parents sans enfants ne peuvent pas y entrer. Mais à la base, le projet parentalité c'est aussi prendre en compte la parentalité, le fait d'être parent et ce que ça fait vivre que tu sois avec ou sans tes enfants. Aujourd'hui ce n'est pas très développé, à voir comment on pourrait le faire évoluer quand ça sera à l'arcade. Parce qu'il y en a beaucoup qui sont parents et qui ne viennent jamais avec leurs enfants. (Griscia)*



## LES CONTROLEURS

Ce terme définit trois clients réguliers qui ont spontanément engagé la conversation avec nous. Un *contrôleur* caractérise celui qui, bien qu'étant lui même dans une situation précaire, observe avec précision les agissements des personnes qui l'entourent et les relate avec virulence. Il ressort de son discours de fortes critiques vis-à-vis des personnes auxquelles il fait référence et que l'on peut paradoxalement rapprocher de son propre vécu.

Cette attitude s'est révélée lors de nos discussions avec ceux que nous avons nommé *les contrôleurs*. Ainsi que l'explique Schwartz, dès qu'un groupe de personnes est amené à coexister, ceux-ci critiquent fréquemment les individus ou les groupes qu'ils côtoient dans leur univers quotidien.

(Schwartz, 1993, p. 273)

En référence à ces propos, nous pouvons supposer dans le cas présent, qu'en stigmatisant et en accusant ses homologues, le contrôleur peut d'une certaine manière chercher à renforcer sa propre légitimité, souvent fragile.

*Il se peut qu'ils fonctionnent dans le registre de l'image de soi et de la recherche de reconnaissance, que s'y expriment des sentiments d'inquiétude ou de frustration n'excluant nullement, dans les faits, des relations d'arrangement et de coopération avec ceux que l'on critique. Dans ces conditions, la critique des voisins ne devrait pas s'interpréter comme un indice de phénomènes de conflit ou de sociabilité perturbée entre résidents, mais plutôt comme un discours inscrit dans un tout autre ordre de réalité, celui des efforts d'autolégitimation et de la quête de son statut.*

(Schwartz, 1993, p 273)

Nous avons constaté des similitudes, tant dans le discours que dans l'attitude de ces trois personnes. En effet, ils tiennent des propos racistes et accusateurs vis-à-vis des personnes qu'ils sont amenés à côtoyer au CSRD ou de manière plus générale, dans leur quotidien.

### **Patrick et Jacques**

Nous avons rencontré Patrick et Jacques lors d'une matinée puis nous les avons de temps à autre recroisés. Ces deux suisses d'une cinquantaine d'années se connaissent depuis vingt ans.

Vêtu d'une paire de jeans, attaché avec une grosse boucle indienne, d'un gilet Harley Davidson sur une chemise à carreaux et des bottes de cowboy, Patrick se distingue des autres personnes par son style vestimentaire. Il a une moustache bien taillée et ses longs cheveux gris sont toujours attachés. Ses bras sont couverts de vieux tatouages et ses doigts de grosses bagues argentées.

Jacques, quant à lui, arbore un look plus commun : les cheveux gris courts, un pull et un jeans ordinaire. Il a vécu entre l'Afrique et la Suisse. Cet homme est plus discret que Patrick, mais partage ses idées.

Nous avons eu l'occasion de partager un repas de midi avec eux, assis à une table pour quatre, leur place préférée. Des effluves d'alcool encerclent la table. Très vite, ils engagent la conversation et nous disent apprécier le CSRD.

*La population est la moins malsaine. Ici c'est propre, les éducs sont sympas. Au Square Hugo y a les toxicos, au Jardin de Montbrillant c'est des abuseurs, ils vont se servir trois fois et prennent des Tupperware. Moi je les ai repéré ceux qui profitent, parce qu'il y en a. (Patrick)*

Jacques poursuit en ajoutant que la veille il s'est énervé contre certains bénéficiaires du Club, parce qu'ils n'avaient pas pris la peine de débarrasser leur assiette ou encore se plaignaient que le sirop n'était pas assez sucré.

*Je ne supporte pas les gens qui profitent ici. En plus, c'est gratuit et ils se plaignent, vous vous rendez compte ? C'est vrai, on mange bien, les plats sont bons. Je pense que le minimum c'est de débarrasser son assiette ! (Jacques)*

Patrick et Jacques s'impliquent différemment au sein du lieu. Le premier y vient pour manger et ne s'attarde pas avec les autres clients, alors que Jacques participe en proposant son aide pour le service. Nous l'avons vu en activité un jour où nous étions nous-mêmes en cuisine. Appliqué et efficace, il savait parfaitement le nombre d'assiettes qu'il restait à servir entre le haut et le bas de la pièce. Son attitude nous a donné l'impression d'un certain professionnalisme.

En venant en cuisine pour prendre les assiettes, son natel a sonné. D'un ton agacé il l'a sorti de sa poche pour répondre: *Oh qui c'est qui me dérange maintenant ?*

*Salut, oui est-ce que tu pourrais me rappeler parce que maintenant je travaille.*

Après avoir terminé le service, il s'est réchauffé son assiette au micro onde avant de rejoindre Patrick qui l'attendait à leur table habituelle.

Ces deux amis vivent dans le même hôtel au Pâquis et bénéficient d'une aide de l'Hospice Général. Ils se disent satisfaits de cette situation : l'assurance maladie est payée, nul besoin de se préoccuper du ménage, la chambre est nettoyée et le lit refait quotidiennement.

*Nous habitons à l'hôtel depuis trois ans et demi. Il y a deux étages réservés aux putes et les 2 autres réservés pour les cas sociaux comme nous.* Ils se plaignent toutefois des difficultés liées au logement.

*1'740.- par mois pour nous payer l'hôtel, alors que les blacks ont des apparts. Les bouts de charbon reçoivent plus que nous, ils sont là, avec leurs bagnoles, leurs téléphones, on ne sait pas comment...de toute façon ils viennent avec leurs gamins ici, quasiment toujours, pour avoir un appartement, mais bon on voit comment ça se passe. Y a qu'à regarder en bas de chez nous. De toute façon ça va être bientôt fini tout ça (en faisant référence à la votation sur la loi sur les étrangers en automne 2006) Ils profitent, qu'ils rentrent chez eux ! (Patrick)*

Jacques intervient : *Tu vas un peu fort exagère pas trop...regarde ici il n'y a que trois blacks environ sur septante personnes, ce n'est pas beaucoup.*

Patrick : *Ouais, mais y a encore tout le reste.*

Interloquées par les propos que nous entendons, nous laissons la conversation se poursuivre sans trop savoir comment réagir.

Jacques raconte sa dernière combine pour accélérer une demande de rente AI. Avant de venir au Club, il avait rendez-vous chez son médecin pour faire des analyses de sang.

*On s'est bourré la gueule hier soir et ce matin on n'a même pas pris le café. On a direct attaqué au Ricard. Rires. Pour avoir l'AI, soit faut être alcoolique soit toxico. (Jacques)*

Suite à nos remarques sur ses bagues, Patrick sort une petite sacoche remplie de bagues en toc. Il essaie de nous en vendre, *Tiens, regarde, y en des belles.* Nous précisons que nous ne voulons rien acheter, il réplique : *J'en ai en argent aussi, je les amènerai la semaine prochaine.* Ce qui n'est jamais arrivé.

## **Manuela**

Manuela, âgée d'une soixantaine d'années, fréquente régulièrement le Club social. Coquette, elle semble prendre soin de son image et de ce qui lui appartient. Elle est toujours accompagnée de son caddie. Un jour, lorsque le lieu est quasiment rempli, elle ramasse sa paire de lunettes de soleil des années 60's, ornée de strass, qu'elle avait laissé sur la table. Elle prend la peine de les ranger soigneusement dans son étui tout en regardant autour d'elle, nous regarde et murmure *ça vaut cher ça* puis les dépose dans son caddie.

Immigrée italienne qui s'est battue seule pour s'intégrer, elle a subi le racisme lors de son arrivée à Genève.

*Je suis arrivée à la gare à 8h le matin et j'avais trouvé un travail dans une fabrique vers la Coulouvrenière. J'ai travaillé à la sueur de mon front et je me faisais traiter de charogne, vous savez il y a des choses qu'on ne peut pas oublier. A l'époque j'ai dû me débrouiller seule pour trouver un appartement. Aujourd'hui on leur donne tout. On les nourrit, donne à manger, à boire et ça c'est à chaque fois une claque pour nous. (Manuela)*

En faisant référence aux autres immigrés italiens, elle défend sa place en Suisse. Mais à son tour, Manuela tient un discours rigide. Son comportement envers la plupart des bénéficiaires est arrogant. Lorsque nous partageons le repas de midi ensemble, nous remarquons qu'elle est très maniérée. Elle apporte ses propres couverts, car *les gens en cuisine ne nettoient pas bien, y en a qui touchent après avec leurs mains.* Au moment où le téléphone de sa voisine sonne, une jeune femme qui ne parle qu'espagnol, Manuela s'écarte, l'observe fixement d'un air agacé et nous regarde en murmurant *ce n'est pas possible, on ne lui a pas appris à l'éteindre à table ?*

Elle ne supporte pas la majorité des clients en disant qu'ils ne font rien de leurs journées, à part manger. Elle a repéré ceux qui commencent par manger au Jardin de Montbrillant à 11h30, qui ensuite viennent au CSRD à 12h20 et enchaînent au Carré à 16h. *Ils me dégoutent, ils profitent en ne faisant rien du tout.* Nous déduisons qu'elle doit également faire le tour des structures pour avoir ce type de propos.

Elle est favorable à la politique de Christophe Blocher, elle aime sa droiture, *c'est un homme juste, il a bien compris.* Pour elle, les Italiens ont leur place en Suisse, car ce sont eux qui ont contribué à sa construction. *Sans nous, ça n'aurait pas été la même chose.*

A plusieurs reprises elle cherche à nous rendre complices de ses remarques envers les autres personnes du Club. Nous ne cautionnons pas cette attitude. Bien que les propos et le comportement de Manuela étaient difficile à supporter, nous partageons le repas avec elle tout en l'écoutant d'une manière neutre. Nous n'avons pas essayé d'influencer ou argumenter autour de ses propos.

## LES MIGRANTS

Nous avons mis du temps à nommer ces personnes vivant en situation irrégulière à Genève. Clandestins ? Sans-papiers ? Exilés ? Immigrés illégaux ? La liste peut s'allonger. Nous avons opté pour *migrants* en voulant les désigner de la manière la plus proche de leur réalité. Ce terme reste certes vague, mais nous le préférons, car il ne porte pas de connotation péjorative.

Bien que *clandestins* soit un mot très explicite, nous le trouvons réducteur. *Sans-papiers* ne correspond pas à nos trois portraits, car ils en ont, mais ne sont pas en possession de ceux qui autorisent leur séjour en Suisse. Par ailleurs, le *sans* renvoie à une notion stigmatisante, mettant uniquement en valeur ce que la personne *n'a pas* et induit qu'elle est éventuellement démunie d'une identité. *Exilés*, renvoie à l'idée d'une personne qui fuit son pays, n'ayant pas le choix de partir. Nos quatre exemples ont tous décidé de partir. Bien que nous puissions questionner la notion du choix dans ces situations, les *exilés* ne nous semblaient pas adéquats.

Parmi les parcours que nous avons illustrés, deux personnes sont arrivées avec des visas de touriste à Genève, mais elles se sont rapidement retrouvées en situation illégale, une fois ceux-ci expirés. En revanche, Amir, le premier portrait que nous proposons, n'a jamais vécu dans une situation régulière à Genève. Finalement, Bosco est venu en Suisse pour étudier.

Ces immigrants, venus s'installer en Suisse pour de raisons diverses, vivent la plupart du temps dans des conditions très précaires. La peur les habite en permanence. Etre dénoncé, contrôlé par les autorités, puis renvoyé demeurent une éventualité constante.

Leurs situations sont influencées par les statuts juridiques attribués par les politiques d'immigration et d'asile. Ces personnes sont titulaires d'un certain nombre de droits, mais elles rencontrent souvent des difficultés à les exercer en pratique.

## Amir

Amir est d'origine berbère, il a la trentaine et fréquente le lieu régulièrement en s'arrêtant boire un café. Il mange rarement le repas de midi, *je mange chez moi*.

Ce jeune homme dynamique à l'apparence soignée, vit à Genève depuis plusieurs années et s'est progressivement forgé un réseau d'amis et de connaissances sur lesquels il peut compter. Il fréquente peu de structures sociales. Il se débrouille grâce à des petits boulots ; serveur, travail dans la galerie d'art d'une amie, joue de la musique dans un groupe de reggae.

Victime d'un incendie dans le squat où il logeait, il s'est retrouvé à l'hôpital et en est ressorti avec le peu de vêtements qu'il avait sur lui lors de son arrivée. Il n'a pas pu sauver le peu d'affaires qu'il possédait. Hébergé par la mère d'un ami le temps de retrouver un autre lieu de vie, il habite à présent dans un studio qu'il sous-loue.

*Je n'ai pas de papiers valables, je paie un studio et je ne suis pas un dealer. J'essaie de vivre comme il faut, même si ce n'est pas toujours facile. Bon, je n'ai pas d'enfants et je ne suis pas marié. Et il rajoute avec un air critique et amusé, Je trouve que les femmes ici ont une tendance à être de caractère jalouse et un peu compliquées. (Amir)*

Il nous raconte avec désolation le manque de perspectives d'avenir pour lui dans son pays. Malgré son pessimisme et un passé marqué par la violence, ses yeux s'illuminent lorsqu'il nous relate des anecdotes sur ses années vécues en Algérie ou sur son récent voyage à Paris pour rejoindre une partie de sa famille.

*J'ai perdu des personnes proches, mortes dans une bombe qui a sauté. Vous n'imaginez pas... Je n'étais pas loin ce jour là, vous n'imaginez pas la peur que j'ai ressentie. C'est ça là-bas, je ne suis pas en sécurité, on n'est jamais en sécurité et vivre avec cette peur c'est horrible. Risquer sa vie pour ça ...non. J'ai envie de vivre. Alors je suis parti. (Amir)*

Amir trouve qu'en Suisse il existe peu de solidarité entre les gens. Il nous explique que des structures telles que le CSRD n'existe pas dans son pays. Selon lui notre société est empreinte d'un individualisme marqué qui empêche les rencontres spontanées entre les personnes. C'est avec consternation et virulence qu'il partage son point de vue.

*Dans mon pays il n'y a pas de social. Ça n'existe pas ! Ce sont les voisins et la famille qui aident. Si je prépare à manger, l'autre va venir se servir, c'est comme ça, il ne va même pas avoir besoin de demander s'il peut. Il y a un partage, une considération pour les autres. Il n'y a pas besoin d'endroits comme ici. (Amir)*

Lorsqu'il voit Yvonne, la voisine âgée, il lui propose d'emblée son soutien en l'aidant à se déplacer pour trouver une place à table ou pour lui servir son repas. *Regardez cette dame, elle est âgée, elle est toute seule. Chez moi on respecte beaucoup les personnes âgées. On s'en occupe.*

Récemment, Amir s'est fait renversé par une voiture. Il s'en sort avec quelques égratignures sur le nez et des douleurs à l'épaule. Il raconte qu'il a préféré ne pas faire appel à la police à cause de son statut. La crainte d'être contrôlé et expulsé est omniprésente.

Selon le rapport Evaluanda de 2002, les personnes clandestines ont de grandes difficultés d'accès aux structures d'aide, car elles vivent dans l'illégalité et ont par conséquent peur de se faire renvoyer. Le cadre juridique suisse est le principal déterminant de leur situation.

## **William**

William est un jeune homme de 27 ans originaire du Brésil qui est arrivé en Suisse il y a un an. Il a économisé pendant quelques années dans le but de quitter son pays. Afin de préserver son rêve de partir en Europe, il a caché à ses proches qu'il épargnait. Il a choisi Genève suite aux éloges de sa tante sur cette ville.

William vit en colocation avec d'autres amis brésiliens dans un appartement aux Eaux-Vives. Il nous explique combien il est difficile pour lui de rencontrer des gens à Genève et de tisser des liens. D'après lui, le climat froid et grisâtre influence l'humeur des gens, il dit aussi ressentir parfois de la méfiance.

*Au Brésil les gens sont dehors, il fait chaud, c'est rare de passer plus de deux jours sans rencontrer des gens. On se parle facilement. C'est plus simple. (William)*

William est toutefois content d'être venu en Suisse, il se débrouille en français avec les cours qu'il prend et il apprécie de rencontrer des personnes extérieures à la communauté brésilienne, afin d'échanger en français. *A force d'être toujours avec des Brésiliens comme moi, j'apprends moins le français, je ne l'exerce pas.*

Nous sommes étonnées de sa capacité à parler la langue, alors qu'il n'en connaissait pas un mot avant d'arriver en Suisse. Comptable dans son pays, il souhaite pouvoir commencer des études à Genève.

Jeune homme discret et baraqué, il sollicite peu les TS du CSRD. Selon l'équipe, William ainsi que d'autres Brésiliens se débrouillent avec leur propre système D. Ils viennent dans la structure pour se retrouver, sans pour autant ignorer les autres clients, prendre le repas de midi et utiliser l'ordinateur ou le téléphone mis à disposition qui leur sert en quelque sorte de passerelle.

## **Joao**

Brésilien, originaire de Sao Paolo, Joao est en Suisse depuis six mois. Ce jeune homme de 28 ans est d'une personnalité chaleureuse et apprécie discuter pour mieux apprendre le français. Il se débrouille déjà relativement bien pour tenir une conversation. Il suit des cours de langue, donnés par l'Eglise évangélique à Genève. Croyant, il se dit soutenu par cette paroisse où il rencontre d'autres Brésiliens. Il est passionné par la capoeira et anime occasionnellement des cours.

Joao fréquente le CSRD depuis quelques mois. Ses compatriotes lui ont fait connaître le lieu. Il y vient essentiellement pour dîner et repart aussitôt après avoir terminé, accompagné de ses amis. Il sollicite peu l'équipe, leurs liens sont formels. Ce jeune homme baraqué nous explique qu'il a rarement été aussi malade et grippé. Il n'est pas habitué au climat froid. Il nous explique que ses habits ne sont pas appropriés pour ce temps et il prévoit de se rendre chez Caritas pour s'en procurer. Nous remarquons en effet qu'il est souvent en t-shirt à l'intérieur du club, malgré l'air glacé de dehors.

Nous ne savons pas ce qui l'a amené à s'installer à Genève, mais il nous raconte qu'il connaissait quelqu'un ici avant d'arriver.

## **Bosco**

Bosco, âgé d'une quarantaine d'années, fréquente le CSRD de temps en temps. Vêtu d'un beau complet, il engage la conversation avec nous autour d'un café. Il nous raconte qu'il est venu en Suisse pour étudier.

*Je viens du Sénégal, mais je vis en Suisse depuis 20 ans. J'ai fait l'université à Fribourg en lettres. Je suis toujours à la recherche d'un travail, mais je ne trouve rien alors que j'ai les mêmes papiers que d'autres Suisses. Cela me fatigue. (Bosco)*

Il nous montre ses papiers d'anciens emplois comme s'il cherchait à justifier ses propos. Sa mallette était remplie de certificats de stages et de travail. Il nous explique comment il s'est marié avec une Suisseuse avec qui il a divorcé plus tard. Il appréciait vivre dans le canton de Fribourg où il trouvait que la vie était plus simple qu'à Genève.

Bosco semble très fatigué, son visage en porte les marques. Il dit ne plus avoir d'appartement. Passablement remonté contre le système social et le domaine de l'emploi en Suisse, il parle au fil de la discussion avec de plus en plus d'animosité.

*J'ai trouvé la solution : je vais rentrer au Sénégal. Je vais trouver 1'000.- pour le billet d'avion et je vais rentrer chez moi. Ouais, rentrer chez moi. Mes enfants me demanderont ce que je leur ai apporté, je leur dirai : je n'ai rien ! Mais je vous ai apporté ma personne. C'est la solution, il faut que je rentre pour sauver mon mental. (Bosco)*

Il nous explique qu'il a l'impression de devenir fou par moments, qu'il n'en peut plus de sa situation. Bosco n'est plus retourné au Sénégal depuis des années et sa famille lui manque. Ses enfants ont grandi et il se demande s'il pourra les reconnaître. Il a régulièrement des contacts téléphoniques avec certains de ses proches. Sa famille ignore la situation dans laquelle il se trouve.

Nous avons l'impression qu'il vit avec un sentiment d'injustice très fort. Il n'arrive pas à comprendre pourquoi il ne trouve pas de travail. Tout comme Amir et William, il évoque le manque de chaleur humaine de façon générale en Suisse.

Lorsque notre discussion s'oriente sur les prochaines votations sur la loi sur les étrangers et les demandeurs d'asile, il se met en colère et hausse le ton. Thomas est aussi à table avec nous, mais ne dit pas un mot. Bien que très attentif, seuls quelques hochements de tête confirment certains propos de Bosco. Nous avons l'impression qu'ils partagent une certaine complicité.

*Je peux vous dire que même au Sénégal ils sont au courant de cette loi qui va passer en Suisse. Ils me disent c'est quoi ce pays dans lequel tu vis ?! C'est une honte ! (Bosco)*

## LES RECUPERES

Gérard et Manu, nous ont raconté quelques bribes de leurs histoires respectives. Ces deux quinquagénaires au parcours de vie atypique se sont eux-mêmes définis comme ayant été *récupérés* à un moment donné, c'est pourquoi nous avons décidé de reprendre ce terme dans le cadre de nos typologies.

Gérard vient de temps à autre pour bénéficier des repas. Il connaît l'équipe professionnelle, mais ne semble pas formuler de demandes particulières. Cet homme d'origine suisse, à l'apparence négligée, paraît nettement plus âgé que ses 50 ans; l'alcool ainsi que des moments passés dans la rue ont laissé leurs empreintes. Ce jour là, il nous raconte comment Noël Constant l'a *récupéré à la gare il y a un certain temps* et que c'est grâce à lui qu'il a été logé. Il vit dans l'une des villas de Carrefour Rue. Alcoolique, Gérard passe une majorité de son temps dans les bistrots. Il ne travaille plus depuis longtemps. Son amie a également une accoutumance à l'alcool. *Mon amie descend bien, ouais...*

Manu quant à lui prend soin de son apparence. Il fait attention à son image *je me rase, je me lave, j'ai un appart, je suis propre, pas comme certains ici.*

Cet homme d'origine italienne a également vécu quelques années dans la rue lorsqu'il était à Paris. Il raconte l'organisation pour trouver chaque jour un lieu où manger. Il nous explique que c'est plus difficile de se débrouiller pour se nourrir qu'ici. Le réseau d'aide sociale parisien n'est en effet pas le même que dans une petite ville comme Genève. Lorsque Gérard nous dit avoir été récupéré par Noël Constant, Manu hoche la tête comme pour approuver et dire que lui aussi, à un moment donné, a vécu le même sort ailleurs. Il est actuellement au bénéfice d'une aide sociale.

Les personnes désignées comme sans domicile fixe composent un ensemble hétérogène de par les terminologies (sans-abri, vagabond, sans-logis, clochards...), ainsi que de par les trajectoires. Parmi nos typologies, plusieurs des personnes que nous avons rencontrées peuvent être considérées comme sans domicile fixe, notamment celles de *la chute* et du *clochard*.

Selon Paugam, (1996) l'adaptation à l'espace des SDF peut se baser en fonction de trois moments ; la fragilisation, l'habitude et la sédentarisation. Le premier décrit l'arrivée d'un individu à la rue, socialisé, mais vulnérable. Il passe inaperçu et cache sa condition sociale. Il parle de projets d'avenir et de son passé récent.



L'habitude illustre le moment où l'individu est plus visible de part ses vêtements et son mauvais état de santé. Cette personne est mieux connue des services sociaux-sanitaires et fait l'objet plus ou moins régulier de leurs interventions. Sa vie est organisée autour des réseaux sociaux, afin de survivre au quotidien. Finalement, la sédentarisation correspond à l'image du clochard. Une adaptation à la rue, le refus des règles. N'ayant plus aucun projet pour l'avenir et peu de souvenirs du passé, il s'approprie un endroit dans l'espace public.

Nous distinguons *les récupérés* de *la chute* et du *clochard*, car leurs profils et situations sont différents. Selon nous, Gérard et Manu correspondent davantage à ce qui est décrit comme *l'habitude* par Paugam. Ces deux hommes font des allers et retours entre divers logements et la rue. Il est évident que les frontières entre ces trois moments sont fines et que cela sert d'explication pour mieux saisir le processus dans lequel peut être amenée une personne SDF.

## LE CLOCHARD

La Ville de Genève abrite de nombreuses personnes sans domicile fixe, mais peu de clochards. Contrairement à de grandes villes américaines ou à Paris, où ces grands oubliés se confondent avec le paysage urbain, nous pouvons les compter avec aisance dans la cité de Calvin. Sa taille permet facilement de les repérer, ils s'approprient souvent les mêmes espaces : des bancs publics, l'abri d'un kiosque, la salle d'attente des trams, la halle de la gare. Rares sont les personnes qui s'installent dans ces lieux qui servent essentiellement de passage.

Nous avons connu René, habitué à fouler les rues de Genève depuis de nombreuses années. Il fréquente le Club pour manger et dormir. En général, il prend un café avant de s'installer à une grande table. Il s'assied habituellement sur l'une des banquettes pour ensuite s'allonger et dormir. Il sommeille le matin, car les places commencent à se remplir à partir de 11h30. Le sommeil des clochards est souvent difficile et perturbé par des éléments extérieurs insécurisant, les risques sont omniprésents.

*Le sommeil, vieil ami du malheur. Compagnon silencieux des infortunes amères et tendres.*

(Declerck, 2001, p.143)

René dîne en compagnie des autres personnes. Nous remarquons qu'il converse peu. Il a l'air d'être dans un autre monde, le regard vague, il montre peu d'intérêt envers autrui. Cependant lorsque quelqu'un le salue, il répond volontiers avec un grand sourire.

Son crâne est partiellement dégarni et des rastas gris se sont formés à l'arrière. Ses habits sont sales et ses chaussures semblent inadaptées à ses pieds. Elles sont trouées et les semelles penchent vers l'extérieur, créant une difficulté à marcher. Sa démarche est instable, donnant l'impression d'une personne ivre. Pourtant, René n'est pas alcoolique comme la majorité des clochards. Il ne boit pas. Un problème neurologique serait à l'origine de ce pas déséquilibré.

Il se promène rarement avec des affaires personnelles. Il sent très mauvais, une odeur unique, typique de ceux qui n'ont plus d'hygiène corporelle. Il a des troubles psychiques importants, sous forme de délire et de paranoïa. Il a également eu des graves problèmes aux jambes qui ont nécessité une hospitalisation. Ces complications physiques sont des répercussions liées à son quotidien dans la rue. Les clochards ont souvent le corps dans un état préoccupant. Leurs pieds sont particulièrement sujets à des douleurs.

Plusieurs tentatives de placer René dans un lieu de vie ont échoué. Il finit toujours par retourner vivre dans la rue, ne supportant pas les contraintes. Le caractère bas seuil du CSRD et l'attitude de l'équipe envers cet homme contribuent certainement à sa présence dans le lieu. Par ailleurs, il est suivi depuis peu par l'UMSCO où il accepte de se rendre chaque semaine. Cette unité privilégie le lien social tout en abordant son état de santé mentale. Elle évite de le contraindre à prendre une médication, par crainte de perdre tout lien avec lui.

Nous avons défini René comme clochard pour plusieurs raisons : son refus de sortir de la rue (conscient ou inconscient), l'intolérance face aux contraintes, son incapacité à travailler, son aspect fortement négligé et son état psychique gravement atteint. Patrick Declerck<sup>22</sup> distingue le clochard du sans abri.

Etre dans la rue indique une pénurie économique, mais ne dit rien sur l'identité du sujet. Les sans-abri peuvent être des familles expulsées, des demandeurs d'asile, des chômeurs en fin de droit, des immigrants, clandestins ou non, ou des réfugiés politiques qui ne sont pas nécessairement dans une pathologie personnelle, comme les clochards. Il y a un cumul de handicaps. On trouve quasi toujours des enfances catastrophiques, marquées par de multiples traumatismes : décès des parents, placements, alcoolisme parental, violences, abus sexuels, échecs scolaires, etc. Mais il faut bien sûr éviter comme la peste toute idée de prédestination qui renverrait à un fantasme génétique.

Plus anciennement, au début du XX<sup>ème</sup> siècle, Anderson définit trois types de population vivant des situations précaires, dont le clochard :

*Le plus incurable et le plus impuissant des sans-abri est le clochard ; ce type inclut l'ivrogne invétéré et le toxicomane. Vieux, faibles et incapables de travailler, ce sont les plus pitoyables et les plus repoussants des miséreux.*

*(Anderson, 1923, p.120)*

---

<sup>22</sup> Declerck Patrick, auteur des *Naufragés*, interviewé par Michel Paquot.

### **5.3 Arrêt sur une structure ordinaire**

L'ensemble des portraits que nous avons présenté nous démontre la diversité des situations et des parcours. Cette palette de situations n'a pas été évidente à rassembler, chacun de ceux-ci pouvant se référer à l'une ou l'autre des typologies. Nous avons rencontré des personnes très désocialisées tout comme des gens de passage. Ainsi que nous l'avons expliqué, nous ne pensions pas découvrir une population aussi hétérogène.

Par ailleurs, nous constatons que des auteurs tels que Beaud (2006), Quesmand Zucca (2007) et le rapport Evaluanda (2002), qui ont également élaboré des typologies, démontrent tous l'existence de cette diversité de la précarité.

D'une manière générale, nous avons remarqué une faible fréquentation de très jeunes adultes et de personnes toxicodépendantes, les femmes représentent également une minorité. En revanche, il y a de nombreuses personnes en situation irrégulière provenant de différents pays. La plupart fréquentent au moins deux autres lieux sociaux à Genève. Il y a également un certain nombre de personnes qui n'ont pas de logement.

Nous pouvons finalement relever que la fonction alimentaire est la raison principale de la fréquentation de la clientèle. C'est en effet au moment du repas de midi que la structure est pleine. Viennent ensuite la fonction sociale (socialiser) et enfin administrative. (Recherche de travail, téléphone etc). Mais c'est surtout l'aspect du CSRD et son architecture que nous souhaitons à présent aborder.

#### **5.3.1 Un lieu invisible**

La majorité des personnes que nous avons rencontrées nous a spontanément donné son avis sur le CSRD. Ce partage d'opinion a souvent eu lieu lors des premières discussions. Était-ce une façon d'entrer en lien ? Une manière de décrire un bout de leur quotidien ? De se plaindre des autres structures sociales genevoises ? Ou alors ont-elles simplement vu que nous n'avions pas l'air de connaître le lieu ? La réponse peut être dans l'ensemble de ces questions.

Nous avons été interpellées par la manière dont les clients nous présentaient le CSRD. Il est en effet ressorti lors de chaque rencontre et de façon homogène, que le CSRD était selon eux, le meilleur endroit. Décrit comme chaleureux, gai et normal, avec des gens propres, une terrasse agréable et une nourriture meilleure qu'ailleurs, il semblait se distinguer des autres lieux d'accueil. Ces éléments nous laissent penser que la plupart des personnes ont déjà fréquenté au moins une autre structure sociale.

Afin de situer leurs propos, nous avons décidé de nous rendre dans les autres structures qui offrent des repas gratuits. Notre idée n'était pas de faire une comparaison entre les cinq lieux, mais plutôt que de voir à quoi ils ressemblent.

Nous nous sommes rendues au Club social rive gauche, au Carré, au Jardin de Montbrillant ainsi qu'au Bateau. Nous n'avons pas fait de demande de visite, mais avons simplement visualisé l'emplacement des structures et sommes rapidement passées à l'intérieur. Nous avons alors constaté que le CSRD comporte des aspects novateurs et peu habituels. Sa particularité tient en partie à son architecture et sa situation géographique. Contrairement aux autres lieux, il s'y

dégage quelque chose d'ordinaire.

Situé en plein centre ville, au rez-de-chaussée et meublé comme un café, nous constatons qu'il n'est pas entouré d'autres structures sociales. Ses fenêtres laissent entrevoir l'intérieur depuis le trottoir et une terrasse se trouve devant l'entrée. Beaucoup de personnes passent à côté sans se rendre compte du caractère social qui le définit, tant il passe pour un bistrot comme un autre.

*Ca ressemble à un endroit où va tout le monde. C'est que c'est la vraie vie quelque part, ça ressemble à un vrai bistrot, à un vrai café, un vrai restaurant, à part le fait que les gens doivent ramener leur assiette. (Murièle)*

Lorsque les personnes évoquent son allure *normale*, c'est que la disposition et la situation de *Chez Bouby* les renvoient certainement à l'aspect ordinaire décrit ci-dessus. La structure laisse exister une visibilité et une ouverture, la clientèle n'est pas cachée. Les personnes peuvent être là, avoir une place dans la cité, comme tout le monde.

En même temps, nous pouvons relever que ce côté induit une certaine invisibilité, à savoir que plus un lieu semble commun, plus il passe inaperçu.

*Le bénéficiaire lui-même est moins visible. Il est comme tout le monde à une terrasse quelque part et pour nous, ça c'est important. On a eu cette crainte au début à cause des fenêtres, que ça ferait un peu aquarium ou objet de curiosité. C'est une erreur et je ne sais pas si c'est peut-être pire, mais il y a une réelle indifférence pour ce qui se passe à l'intérieur de ce local. Tout le monde s'en fout. (Philippe)*

Cette contradiction définit bien la situation du CSRD. Lorsqu'un client est assis sur la terrasse, journaux et café sur la table, il devient paradoxalement moins visible. En effet, non seulement l'intérieur de la structure passe inaperçu, mais la terrasse devient aussi un espace banalisé.

Il nous paraît intéressant de faire le parallèle entre la notion d'invisibilité évoquée ci-dessus et les propos des clients sur l'apparence, *Ici les gens sont assez propres, il n'y a pas de toxicos, pas de gitans...* (Pascal) *Tu vois, ici la plupart des gens s'habillent, ils sont propres, ça se voit. (Marc)* *C'est une question de dignité, vous imaginez ?!, si je ne prends même plus soin de moi, mes fringues, il me reste quoi ? C'est déjà pénible comme ça. (Olivier)*

Les clients qui relèvent la question de l'apparence, légitiment souvent, par ce biais, leur propre personne. En jugeant l'autre comme propre, ils sous-entendent qu'ils le sont également. Nous constatons que bien que certains se trouvent dans une situation difficile, il est important pour eux de ne pas trop le montrer. L'effet peut alors devenir doublement stigmatisant.

L'*ici*, dans leurs propos, nous indique la comparaison avec d'autres lieux. Nous pouvons relever que les clients nous parlent spontanément et en priorité de la structure, plutôt que des prestations ou de l'équipe. Nous déduisons que l'aspect ordinaire du CSRD est important pour bon nombre de personnes en situation de précarité, habituées aux structures sociales.

Les remarques sur la décoration du lieu, *gai, chaleureux* et *la nourriture est meilleure qu'ailleurs*, renforcent l'idée de l'importance de l'esthétique dans un lieu d'accueil seuil bas. Il nous paraît évident que lorsqu'un espace est lumineux et chaleureux, une personne peut se sentir mieux.

*Ici c'est le lieu qui marche le mieux. La couleur des murs est jolie et le café est meilleur qu'au Carré. Ici ce n'est pas crade, les gens sont biens.* (Christine)

*C'est vrai, on mange bien, les plats sont bons* (Jacques). *Ici les plats sont meilleurs qu'au CSRG, bon, là bas, il y a souvent deux services.* (Marc)

Il est intéressant de relever que la nourriture et le café sont exactement les mêmes au CSRD qu'au CSRG. Nous pouvons alors supposer qu'un cadre chaleureux qui renvoie à l'aspect bistrot peut influencer la perception des gens.

Une couleur, des plantes, des décorations ou de la lumière suffisent parfois à modifier une humeur ou amener un sentiment de bien-être. Cela peut également inciter les personnes à prendre soin de l'espace. *J'aime bien voir les plantes, ça amène de la vie, c'est beau...*(Vlad).

L'ensemble de ces remarques laisse finalement sous-entendre que le CSRD n'est pas, à première vue, identifiable comme un lieu social et que les personnes qui le fréquentent sont sensibles à son aspect commun.

Un grand nombre d'ouvrages qui traitent de la précarité, montrent que les chercheurs se réfèrent à des notions telles que l'invisibilité ou la pauvreté cachée. Stephane Beaud énonce, dans « la France invisible », que les personnes rencontrées se sont reconnues dans cette notion d'invisibilité.

Nous allons voir qu'en Suisse, comme dans la plupart des pays riches, la pauvreté est souvent vécue comme une honte.

En prenant l'exemple suisse, Paugam (2005) illustre la position de notre pays face à la précarité. Il relève qu'à la fin des années 80, alors que la France vote la nouvelle loi sur le RMI, des chercheurs de l'université de Neuchâtel mandatés par le conseil d'Etat neuchâtelois, publient une recherche intitulée « Avons-nous des pauvres ? ».

*En Suisse, les faits rapportés sur la pauvreté font l'objet de contestations tant ils paraissent contraires à l'image de prospérité et de bien-être partagé constitutive de l'identité suisse.*  
(Paugam, 2005, p152- 153)

Cependant, la Suisse ainsi que le reste de l'Europe ne sera pas épargnée par la crise du début des années 90. Une augmentation du chômage est apparue de façon flagrante durant cette période.

*En 1990, le taux de chômage était de 0,5% en Suisse. Il n'a jamais dépassé 4% au cours de cette décennie. En 2004, il était de 3,8% ; cf. source OCDE.*<sup>23</sup>

De manière générale, cette crise installe un climat de compassion et de compréhension à l'égard des « pauvres ». Une attitude solidaire est alors perceptible. Il s'agit de lutter de manière commune contre cette situation, par la mise en place de programmes d'assistance. La notion d'injustice corrélée à la crise, transparaît partout en Europe en ce qui concerne l'augmentation des allocataires de l'aide sociale.

Cependant, à la fin des années 90, Paugam le constate à travers les enquêtes qu'il mène, il s'établit un retournement d'opinion à propos des personnes qui vivent en situation précaire. La

---

<sup>23</sup> Paugam, Serge. *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, Editions Le Lien Social, 2005, p.151

reprise économique qui découle du changement progressif de conjoncture ne laisse plus penser que les « pauvres » sont face à une injustice. Il s'installe alors un climat culpabilisant à l'égard de ceux qui n'arrivent pas à s'insérer. Le pauvre passe du statut de victime à celui de paresseux. Au moment de la reprise économique, l'idée s'étend progressivement « qu'il y en a qui profitent ».

*Si l'explication de la pauvreté par la paresse varie d'un pays à l'autre, elle augmente, toutes choses égales par ailleurs, lorsque le chômage est peu développé ou lorsqu'il diminue. Autrement dit, les pauvres sont plus souvent considérés comme des paresseux lorsqu'ils vivent dans une société de plein emploi et sont, par conséquent, plus fortement stigmatisés.*

(Paugam, 2005, p.166)

Par ailleurs, rappelons que la Suisse accorde une grande importance à la valeur du travail. Pour citer un exemple genevois, le réformateur Jean Calvin considérerait que seules les personnes qui travaillent méritaient la charité. Cette notion de paresse refait surface aujourd'hui dans l'opinion publique.

*Le chômage en Suisse est toujours très stigmatisant et les pauvres sont contraints de vivre leur pauvreté dans le silence pour éviter l'épreuve culpabilisante de la réprobation sociale.*

(Paugam, 2005, p.152)

La diversité des personnes qui vivent en situation de précarité fait aujourd'hui l'objet d'un constat unanime entre chercheurs et professionnels de l'action sociale. Les portraits que nous avons présentés ainsi que les particularités du CSRD que nous avons relevées confortent l'idée que la pauvreté relève d'une certaine invisibilité à Genève.

Il n'existe plus aujourd'hui un modèle type de précarité, mais bien des précarités. Les lieux d'accueil bas seuil voient arriver des personnes aux parcours divers. Certaines d'entre elles sont suivies depuis plusieurs années par divers services, d'autres sollicitent ces lieux après une rupture ou un événement difficile. Se retrouvent au CSRD des hommes et des femmes n'ayant pas le même âge, le même statut, ni le même parcours.

Le rapport Evaluanda (2002) observe qu'il s'agit bien de trajectoires individuelles ou des vulnérabilités particulières qui amènent les bénéficiaires qu'ils ont rencontrés, dans une situation de précarité.

*Sont également présentes des personnes qui s'assument sans aide aucune si ce n'est parfois un repas pris dans le réseau et un interlocuteur pour rompre une solitude pesante. On y croise d'ailleurs des universitaires, des sans-papiers, des jeunes, des plus âgés, des personnes en crise, des apathiques et des joyeux : la Cour des Miracles version genevoise.*

(Rapport Evaluanda, 2002, p. 53)

La précarité genevoise ne peut plus se résumer à un seul fait, mais bien par une composition de facteurs. Qu'en est-il de l'action des TS qui accueillent l'ensemble de ces personnes ?

Les pages suivantes nous amènent à réfléchir sur l'action sociale des professionnels en lien avec la présence d'une population hétérogène dans le champ de l'exclusion. Comment l'équipe du CSRD perçoit-elle cette notion? Comment la prend-elle en compte ? De quelle manière la population hétérogène présente au CSRD influence-t-elle le travail d'accueil de l'équipe ?

Contrairement à la plupart des structures qui accueillent une population en fonction d'une problématique spécifique (vieillesse, jeunesse ou addiction par exemple), il nous paraît important de relever que le travail du CSRD est précisément de composer avec la présence d'une pluralité.

*Effectivement, dans la grande précarité, c'est pour ça qu'on la met au pluriel, ça va être hétérogène parce que ça va représenter toute une frange de la population très différenciée, mais ce n'est pas non plus les ados de 14 à 18, ce n'est pas non plus les femmes qui sont battues, mais c'est quand même une population spécifique. (Murièle)*

## VI. Regard sur une pratique professionnelle avec une population hétérogène

### 6.1 A la rencontre des travailleurs sociaux

Après plusieurs chapitres consacrés au CSRD et à la population qui le fréquente, il s'agit dans cette sixième partie, de nous arrêter sur la pratique des TS.

C'est suite à un constat effectué sur le terrain que nous avons porté notre intérêt vers la pratique professionnelle de l'équipe. Nous avons été étonnées par le peu de tensions qui régnaient dans le lieu et nous avons pu constater que le fonctionnement de la structure semblait bien établi.

Nous pouvons imaginer qu'entre la diversité de la population accueillie et la proximité qui peut s'établir au vu de la petite taille du lieu, certains jours se révèlent plus tendus et les interactions peuvent rapidement dégénérer. Nous nous sommes donc interrogées sur ce qui préservait ce lieu de la violence et lui permettait de maintenir un certain côté sécurisé.

Cette observation nous a amenée à questionner le fonctionnement du CSRD, ainsi que la manière dont les professionnels se l'approprient et le transmettent.

Nous avons déjà par le biais de l'immersion, une vue d'ensemble sur le contenu de l'activité du CSRD. Il nous fallait à présent partir des représentations des professionnels sur leur pratique, questionner leur logique afin de pouvoir saisir le sens et le type d'action à l'origine du fonctionnement du CSRD.

Deux aspects ont pu être mis en avant. D'un côté, la dimension individuelle et de l'autre la dimension collective du travail des professionnels. Bien qu'*a priori* distinctes, nous verrons que ces deux dimensions se révèlent liées et interdépendantes et qu'elles sont clairement définies en ce qui concerne l'accueil proposé au CSRD.

Nous avons tout d'abord pris contact avec Murièle, qui nous a accueillie dans le petit bureau de l'équipe, situé au premier étage. Présente au CSRD depuis 2004, elle a notamment été engagée pour participer à la mise en place du projet parentalité. Cette travailleuse sociale, qui mentionne une certaine alchimie lorsque nous évoquons le fonctionnement de l'équipe, apprécie d'échanger sur sa pratique professionnelle et partager ses questionnements. Ce côté réflexif tient une grande place dans sa pratique et au sein de l'équipe.

Nous avons ensuite rencontré Griscia, plus récemment diplômé de l'école sociale et engagé quelque temps après l'ouverture de la structure. Il s'occupe plus particulièrement du suivi des contre-prestataires. Il aime aller à la rencontre de nouvelles personnes et est sensible à la situation des migrants.

Nous avons effectué le dernier entretien avec Philippe Bossy, que nous avons déjà rencontré au moment de définir notre terrain d'enquête. Responsable du CSRD, et coordinateur de l'abri PC des Vollandes, Philippe a déjà un certain nombre d'années d'expérience dans le champ de l'exclusion sociale. Nous avons constaté qu'il répond aux questions avec un certain recul et porte un regard plus global sur les thèmes que nous abordons. De part sa fonction et son expérience, nous avons abordé des thèmes plus généraux durant l'entretien.

Les trois entretiens se sont déroulés dans une ambiance détendue et de confiance. Les TS se sont exprimés librement et sans gêne.

Il se dégage de cette équipe un partage de valeurs communes et une réelle volonté de



collaboration. Nous avons l'impression que l'équipe est soudée et qu'une certaine complémentarité est présente. En effet, comme le nomme Murièle, une certaine alchimie la caractérise.

## **6.2 La dimension collective**

Il s'agit dans cette partie, d'aborder les éléments qui se réfèrent à la gestion collective du CSRD. Nous énoncerons tout d'abord les règles sur lesquelles s'appuie l'équipe afin de garantir le bon fonctionnement du lieu, puis nous nous arrêterons sur l'aspect de la participation de la clientèle, qui tient une place importante et essentielle au sein de la structure.

### **6.2.1 Le règlement du CSRD**

Malgré son caractère bas seuil, le CSRD possède un certain nombre de règles. Il est intéressant de relever qu'aucun règlement écrit n'est affiché dans le lieu et que par conséquent, celui-ci se communique essentiellement de manière orale. Il s'agit d'une autre manière d'aborder la règle et l'aspect contraignant et rigide que ce terme peut évoquer.

Le respect de l'anonymat, l'absence d'obligation de lien avec les TS, de participation à des activités et la possibilité d'accéder à la structure quelque soit la situation et la condition de la personne, enlèvent un certain nombre de contraintes. De nombreuses personnes peuvent de ce fait se sentir libre de fréquenter ce lieu.

Les TS énoncent toutefois l'importance de s'appuyer sur un règlement qui leur permette de garantir le bon fonctionnement du lieu.

Il y a tout d'abord le règlement basique : prohibition de la violence, du recèle d'objets et de la consommation d'alcool, de drogue et de tabac à l'intérieur du Club social.

Ils se réfèrent ensuite à une série de règles qui revêtent un caractère plus souple et qui peuvent être interprétées selon les situations. Bien que l'équipe soit amenée à ajuster son positionnement, nous avons constaté que le type de réponses données par les professionnels sont souvent les mêmes et qu'il n'y a pas de grands écarts d'un TS à un autre, ce qui produit un effet rassurant pour la clientèle.

*Tout ce qui concerne le respect des règles c'est un gros travail où on travaille pour avoir les mêmes réactions, pour réagir en tout cas face à un certain nombre de mêmes choses et de mêmes types de comportements en particulier. Ce qui définit finalement le cadre d'accueil dans lequel la personne qui vient ici se meut par exemple. (Philippe)*

Selon les TS, ce lieu ne pourrait pas fonctionner sans règles, et le collectif ne pourrait pas exister sans un cadre préalablement défini. Il est indispensable de produire un effet contenant et sécurisant, sans pour autant s'imposer ou contrôler le lieu et sa population.

Ils expliquent que la clientèle a besoin de ce « cadre » pour être dans un environnement structurant, mobilisant et sécurisant. Autrefois, ce même collectif aurait éventuellement pu se gérer lui-même. Aujourd'hui, l'autogestion tend à disparaître.

*La personne a besoin de repères dans l'espace où elle s'installe, qui ne peut pas se reposer sur son propre travail. Ça doit être aidé, ça doit être soutenu, ça doit être beaucoup plus visible. Alors je ne dis pas que l'autogestion est quelque chose qui ne fonctionne pas. C'est que l'autogestion dans le cas de la grande précarité ne fonctionne pas de soi, parce que par définition les caractéristiques individuelles, psychologiques, particulièrement de dénuement etc., font qu'il n'y a pas l'essentiel des ingrédients pour que ça prenne. Je parle de ça depuis l'expérience où ici on s'est efforcé de trouver un cadre adéquat, de consolider, de l'appliquer, on voit les effets, ceux qui sont structurants et constructifs, qui permettent de construire. (Philippe)*

Bien que l'autogestion ne soit pas une réponse adéquate dans ce lieu, nous constatons une certaine forme d'autorégulation parmi les clients lorsqu'il faut par exemple gérer des tensions. Ces réactions peuvent évoquer un sentiment d'appartenance au lieu, en marquant leur respect pour celui-ci. Elles peuvent également démontrer une considération pour l'équipe en voulant les préserver d'une éventuelle agression, ou simplement vouloir dire qu'à certains moments, ils n'ont pas besoin d'avoir de professionnels pour réguler la situation.

Bien que la violence soit relativement absente au Club social, une tension latente est plus souvent perceptible. Des situations tendues peuvent surgir à tout instant, le moindre objet pouvant devenir source de conflit. Murièle raconte comment une bagarre a failli éclater à cause d'un journal. Deux hommes se sont disputés, car l'un accusait l'autre d'avoir pris le journal qu'il voulait lire. Un autre homme, ami de ce dernier, a voulu le défendre et s'est mêlé à la dispute en surenchérissant la tension. La situation aurait pu rapidement dégénérer sans l'intervention de l'équipe.

*Poser le cadre, faire respecter le cadre qui est un travail un peu éducatif, cohérent, qui laisse passer autre chose. Je crois que du fait de la petitesse du lieu en particulier, du nombre de personnes qui viennent dans cet endroit, on est très réactif dans cet espace. Donc il y a un réel souci que les choses se passent bien dedans. Les professionnels interviennent en conséquence pour que ça se passe bien. (Philippe)*

Il peut arriver que l'équipe demande à une personne de quitter la structure. En effet, selon la gravité, une exclusion à court-moyen terme peut également être une réponse.

Nous nous sommes questionnées sur le sens d'exclure une personne dans un lieu d'accueil d'urgence pour personnes en situation d'exclusion. Les TS ont précisé que ce type de réponses est rare et que la personne doit avoir un comportement suffisamment grave (harcèlement, violence importante) et/ou répété à plusieurs reprises, pour qu'une sanction soit appliquée. Encore une fois, c'est le collectif qui prime, il ne doit pas être mis en danger par les clients.

Les règles tendent donc à protéger l'ensemble du lieu et ses clients, ainsi que les TS.

*Il y a des règles qui sont les mêmes pour tous et on est quand même là pour ne pas être violentés. S'il n'y a pas des règles très fermes qui interdisent ce genre de trucs, normalement ça ne devrait déjà pas arriver, on sait que c'est un risque, mais si on ne s'autorisait pas à l'exclusion, donc à la sanction, je ne bosserai pas ici. Parce qu'on n'est pas responsable de ce que vivent les gens. Par contre, on est un bout responsable de ce qu'on encaisse. Il y a quand même toujours la question du lien, on ne fait pas de la rupture de lien, on fait une sanction. Ce n'est pas la même chose que de ne plus être en relation. (Murièle)*

Comme Murièle le souligne, l'équipe peut sanctionner une personne, mais cela ne signifie pas qu'elle ne pourra plus revenir dans la structure. Toute exclusion tend à une réintégration. Les TS laissent entendre que le client peut revenir, mais qu'un entretien avec un membre de l'équipe lui sera demandé. Il s'agit de discuter de l'événement et d'évaluer s'il est apte à réintégrer le Club social. L'équipe évoque que ces entretiens ont souvent un effet positif sur les personnes et les soulagent. Il ne s'agit donc jamais de faire une exclusion définitive du lieu. Toutefois, il arrive que la personne décide de ne plus fréquenter le lieu, car l'obligation de l'entretien est trop contraignante.

La petite taille du Club réduit inévitablement l'accès à certaines personnes. Nous avons par exemple constaté une faible fréquentation de personnes punks avec leurs chiens. Les animaux ne sont pas interdits, mais il est évident que la taille de la structure ne permet pas l'accueil de chiens trop grands ou trop nombreux. Demander à quelqu'un de partir, car son chien est trop encombrant peut devenir une forme de règle qui s'appliquera systématiquement si le chien perturbe le collectif. Bien souvent, certains refusent de se séparer de leur animal, donc se voient *exclus* ou *s'auto excluent* de la structure.

*Si t'as deux grands chiens tu les mets où ? Si tu les mets à côté de la table les gens ne passent plus, ne pourront pas bien s'asseoir. Les gens s'auto excluent en quelque sorte en choisissant d'autres endroits par rapport à ça aussi (la taille du lieu). Les Rom sont une trentaine au Square Hugo, s'ils venaient tous ici ça occuperait plus de la moitié de la salle, donc ça ne serait pas possible non plus. (Griscia)*

Le maintien de la vie en collectivité passe également par une fine observation de l'équipe sur la clientèle.

*Il y a la question du comportement qui va influencer, c'est à dire dans les limites d'un comportement qui permet la rencontre. Mais quand la rencontre n'est pas possible, ça va aussi devoir se formuler, donc on va devoir quand même aller voir cette personne pour lui dire que ça ne va pas et qu'il faut qu'elle s'en aille. (Murièle)*

En effet, les TS restent attentifs aux comportements des personnes, afin de préserver une bonne gestion du collectif. Comme nous l'avons dit, toute personne peut fréquenter la structure quel que soit son état et sa provenance. En revanche, si le client est dans un état préoccupant ou a un comportement qui perturbe le collectif, il lui sera demandé de partir.

*Je pense que rappeler les règles régulièrement ça permet aussi aux gens de se responsabiliser et d'expliquer aussi le sens de la règle. Si quelqu'un est en train de fumer un joint dehors on dit, écoute tu continues à fumer, mais nous on aura des problèmes avec les voisins, avec la police et on devra fermer. Donc de responsabiliser les gens dans ce sens là aussi. Si chacun respecte les règles que nous avons pré défini, le collectif peut exister. Souvent quand il y a eu des problèmes avec des personnes qui étaient perturbatrices, le collectif était perturbé, ça s'est senti très fort. (Griscia)*

Lorsqu'une personne est dans un état d'intoxication à l'alcool ou aux drogues, l'équipe ne lui demandera pas de quitter la structure tant que son comportement demeure gérable. Les TS restent également attentifs envers la personne pour éviter qu'elle ne tombe dans un coma éthylique ou fasse une overdose. Si elle pique du nez, ils passeront de temps à autre vers elle pour la maintenir réveillée et s'assurer qu'elle ne dérange pas le collectif.

*S'il pique du nez tout seul, qu'il n'y a personne autour et que c'est la fin du repas, ça va. Maintenant s'il tombe la tête dans l'assiette à midi et quart, ça ne va pas. Pas parce que ce n'est pas bien, mais parce qu'autour il y a huit personnes. C'est le collectif qui va être très important, le communautaire. Chacun à sa place dans cet endroit et donc la place de l'autre doit pouvoir continuer d'être, même en présence de quelqu'un qui a consommé. (Murièle)*

Le règlement du CSRD émane d'une réflexion commune de l'équipe et permet donc aux clients d'être accueillis dans un lieu sécurisant. De plus, nous constatons que cette structure ne pourrait pas exister sans l'implication et le respect des règles de la clientèle.

### **6.2.2 La participation de la clientèle**

Un lieu d'accueil d'urgence ne nécessite pas la mise en place d'activités telles que des ateliers ou des espaces de paroles. L'animation n'est pas en ce sens une prestation primordiale.

Il existe néanmoins des activités plus ponctuelles ou régulières qui sont proposées au CSRD. La confection d'un repas une fois par semaine par un client a été récemment mise en place et c'est un moment très apprécié des bénéficiaires. Il permet de valoriser les personnes et d'apporter une participation à la vie collective du lieu. Certaines femmes latino-américaines montrent de l'intérêt pour ces repas, alors qu'elles participent généralement très peu au sein du club social. Cette activité a également donné la possibilité de mettre en valeur la dimension culturelle, de découvrir la cuisine provenant d'autres pays.

*Le repas de midi il a effectivement été pensé. On s'est dit Qu'est ce qui est important dans le repas de midi ? Ce n'est pas la prestation alimentaire. Même si elle a son*

*importance ce n'est pas ce qui est important. Ce qui était pour nous évident quand on réfléchissait à ça c'était « le manger ensemble », avec en parallèle que ce qui allait être mangé, allait être préparé par ceux qui le mangeait. (Philippe)*

Le DAC distribue des billets qui donnent l'accès gratuit aux événements culturels à Genève. Le CSRD reçoit régulièrement des tickets qui permettent à la clientèle de bénéficier de cette prestation. En principe, un TS accompagne les personnes lors d'une soirée. Il est aussi possible qu'une personne ou un groupe s'y rendent seuls. C'est l'unique activité qui se déroule à l'extérieur de la structure.

*Il y avait le groupe de paroles, il y a des moments sorties culturelles, il y a un truc qui se met en place, activité loisir. Il y a des choses de ce genre et c'est ça qui équipe finalement l'actif du lieu et qui anime le collectif. Entre les prestations, entre les règles, les professionnels qui sont des figures d'autorité dans cet espace, c'est un peu tout ça le garde fou de ce qu'on appelle le cadre finalement du projet. (Philippe)*

La participation de la clientèle, portée par l'ensemble de l'équipe, permet aux bénéficiaires de ne pas se trouver dans une position redevable et évite de les confiner dans un fonctionnement d'assistance. Nous avons constaté que l'équipe essaie de fonctionner au maximum avec la participation des clients.

*Quand la personne participe, elle s'approprie un peu en quelque sorte le lieu, ce qui fait qu'elle pourra mieux le respecter, les personnes qui y travaillent et les autres personnes qui viennent, parce qu'elle a conscience de comment ça fonctionne, elle est dedans. Ce n'est pas juste qu'elle vient, elle mange et elle repart. C'est une implication différente. Pour moi, ça, ça change beaucoup une dynamique du lieu. (Griscia)*

*Le speech*, prise de parole de quelques minutes avant chaque repas, par l'un des membres de l'équipe, est un moment formel et ritualisé durant lequel d'éventuelles informations et le menu sont exposés. Pensé à la base comme un moment d'échange et collectif, *le speech* reste une prise de parole unilatérale qui s'adresse néanmoins à l'ensemble des personnes présentes. Ce moment structure le quotidien du lieu et permet à celles-ci d'exister dans un collectif quelque part. Elles font parties de la structure.

*Je pense que c'est un moment qui est important même s'il est très bref. Il donne en tout cas cette dimension de collectif. Le collectif existe. Il existe parce qu'on y participe et chacun y a sa place aussi dans ce collectif là. Je crois que c'est un peu le sens que donne ce speech. (Philippe)*

L'équipe transmet l'importance de l'implication des bénéficiaires, afin de faire vivre le CSRD et précise également que la participation de la clientèle permet de maintenir un cadre rassurant.

*Je crois indéniablement que le travail sur la participation a ses effets et participe d'une relative quiétude du lieu. On va leur demander de s'impliquer dans le fonctionnement de la structure. Cette exigence de participation vise à remplacer la logique d'aide par une perspective d'engagement mutuel et à faciliter une appropriation du lieu par ses usagers. (Philippe)*

La préparation des repas, l'entretien de la cuisine et des plantes, le service au bar, débarrasser les tables, nettoyer la salle avant la fermeture et prendre soin de l'espace de la terrasse, sont des activités nécessaires au bon fonctionnement du lieu. Les TS travaillent quotidiennement par binôme, il est donc évident qu'ils ne peuvent pas assumer l'ensemble de ces tâches. Par ailleurs, la façon dont le lieu fonctionne, incite régulièrement les clients à se mettre en mouvement.

*Le responsable porte cette volonté de faire participer la clientèle, de ne pas être dans un dû et dans un fonctionnement d'assisté, donc c'est vrai que c'est quelque chose que très vite l'ensemble de l'équipe s'est approprié. En même temps on est toujours en train de solliciter la clientèle par rapport à la participation et récemment, on a mis en place la confection d'un repas. C'est vrai qu'on va jusqu'au bout dans cette participation. C'est nouveau et pour nous ça fait sens, et on voit que c'est ce qui permet aux gens d'être valorisés dans leurs compétences et qu'on est dans une dimension collective qui va encore plus loin. (Murièle)*

La position des professionnels, leurs actions et leurs manières d'incarner les règles et le cadre du CSRD favorisent d'une part la participation et l'implication des personnes et d'autre part implique le respect du lieu de la part des clients.

*Au quotidien, on voit que quand on se relâche un peu, qu'on oublie de relancer les gens ça nous gonfle aussi, parce que c'est le petchi sur les tables. Relancer l'activité et la participation c'est redonner du mouvement et faire circuler quelque chose. C'est tous les jours et pour moi c'est vrai que de temps en temps je dis à quelqu'un « Je peux vous demander de prendre le plat » et s'il me dit non, je lui dis si ce n'est pas vous, c'est moi. Rappeler qu'on apprécie la participation des gens, qu'on remercie cette participation, qu'on en a besoin pour le bon fonctionnement de la structure. En plus on sait que la personne est souvent la première gratifiée de participer. C'est la conscience que ce lieu est agréable quand il est propre et que pour ça chacun doit y mettre du sien. (Murièle)*

Fonctionner avec la clientèle et la responsabiliser ne signifie pas pour autant que les professionnels travaillent dans l'idée d'une structure qui serait autogérée par ses bénéficiaires. L'un des principes défendu par l'ensemble de l'équipe est l'assurance d'un repère stable et par conséquent que la clientèle adopte une attitude qui corresponde à l'attente du lieu et à la dimension collective. Ils constatent en effet que la population accueillie n'est pas en mesure de porter le cadre dont elle-même a besoin.

L'engagement de la clientèle en ce qui concerne la vie collective reste malgré tout faible et les TS constatent que les personnes ne recherchent pas à faire exister l'aspect communautaire. Selon Philippe, c'est un état qui se retrouve de manière générale tant à l'intérieur du CSRD qu'en dehors.

*C'est un état général me semble-t-il de l'engagement des gens par rapport à leur existence, de l'engagement des gens par rapport au collectif, à l'état, au devenir de la société en général. Il y a comme une rupture progressive où les gens se calquent sur une idée dominante qui est celle de, chacun est responsable de soi et il y a une perte comme ça de l'intérêt commun qui n'est plus naturel. Ça se traduit dans une structure d'accueil à bas seuil comme la nôtre, par une grande indifférence me semble-t-il de la personne pour ce qu'il se passe autour d'elle. Un des exemples, c'est le jour où on a décidé, arbitrairement, d'interdire la cigarette à l'intérieur du lieu il y a environ deux, trois ans. Personne n'a rien dit. Alors ce n'est pas essentiel la cigarette, mais ça donne un peu une idée de ce que j'essaie d'exprimer, il y a extrêmement peu de réactions sur ce dans quoi les gens sont, comment cet espace est organisé, comment il se modifie etc. Les gens sont loin de ça aujourd'hui. Ils absorbent simplement ce qui leur est proposé.*  
(Philippe)

### **6.3 La dimension individuelle**

Les professionnels travaillent non seulement sur la dimension collective du lieu, mais également sur un aspect individuel. L'accompagnement individualisé avec les clients et la mise en place d'un projet parentalité sont les deux exemples que nous allons évoquer ci-dessous.

#### **6.3.1 Accompagnement social individuel**

Bien que le CSRD est un lieu d'accueil d'urgence, l'équipe est amenée à faire de l'accompagnement social avec certains clients. Il s'agit de créer un lien, d'orienter, d'informer et de les soutenir dans leurs démarches et leurs demandes.

*Dans un premier temps, j'ai envie de préciser qu'il n'y a pas de demandes d'un suivi social, pour être un petit peu logique avec la prestation du lieu. C'est d'abord un lieu d'accueil d'urgence. J'appelle ça aussi un repère dans la cité, où les gens se posent. Donc la première demande, c'est d'être quelque part, c'est ce droit de cité, être inscrit quelque part dans la société et avoir un endroit où être, simplement. Se poser, se reposer et souffler. Maintenant, le travail à partir de cet état-là, est celui du lien, création du lien et quand on se met au travail, émergent des demandes qui vont faire l'objet d'un accompagnement. Je crois qu'on répond préalablement déjà à soutenir la personne dans son suivi et dans ses demandes, ça c'est une chose principale, et puis ensuite on a tout ce qu'on peut imaginer en terme de suivi ici. (Philippe)*

Les TS précisent que la caractéristique de leur travail se définit davantage en termes de coaching social ou d'accompagnement social, que de suivis des personnes. Ils n'ont pas de dossiers sur leur

clientèle et font rarement des accompagnements à long terme avec elle. Ils relèvent tout de même une légère augmentation de ces longues démarches en lien avec les personnes présentant des troubles psychiques.

La majorité des clients fréquentent déjà d'autres structures médico-sociales, donc les demandes apparaissent davantage en second plan. Cependant, ils peuvent avoir besoin de soutien pour effectuer des téléphones, placer une annonce ou faire lire une lettre. Les TS répondent régulièrement à des besoins ponctuels, liés à des tâches administratives et à la bureautique. La mise à disposition d'un ordinateur, installé dans la salle principale, permet aux personnes de rédiger des lettres ou un CV. La clientèle peut également faire des téléphones depuis le bureau tant que la demande est justifiée.

En revanche, des sollicitations plus conséquentes peuvent davantage mobiliser les TS. Selon l'équipe, l'accompagnement social est un processus qui implique de définir un besoin, vérifier une demande, la faire évoluer et étudier avec la personne le cheminement et les prestations nécessaires.

*Je pense que ce qui fait le professionnalisme et nos compétences ça va être la capacité à entrer en relation non pas d'une manière uniforme, mais d'une manière qui est la même pour tous a priori et qui néanmoins prend en compte l'individu et l'individualité qui est en face de moi. (Murièle)*

L'équipe de professionnels doit également cerner les demandes implicites. L'observation et l'écoute sont incontournables pour les repérer. Ainsi, il est important d'interpeller la personne lorsqu'ils jugent que sa situation le nécessite.

*Il y a une chose ici qu'il faut savoir faire, c'est savoir tendre des perches. Ça m'est quand même souvent arrivé d'avoir une oreille sur les conversations et de percevoir un problème ou une difficulté et donc de me rendre disponible à ce moment là. Ça ne veut pas dire que j'écoute, mais j'entends et puis mon attention est plus ou moins aiguë sur son propos et c'est vrai que c'est souvent arrivé que ça devienne des entretiens assez costauds. En fin de compte, la charge émotionnelle a besoin de pouvoir s'exprimer ou tout d'un coup le fait d'avoir une écoute attentive, permet de lâcher quelque chose pour ensuite revenir à du concret. Contrairement à ce qu'on dit beaucoup, je crois qu'il y a des personnes qui ne peuvent pas faire de demandes, que l'expérience de la souffrance est telle qu'ils s'isolent à l'intérieur d'elles-mêmes et que c'est à nous d'aller faire la première relation, le premier contact. (Murièle)*

Tisser un lien avec la personne demeure un point fondamental dans tout accompagnement social. Le travail axé sur l'accueil favorise cette création de lien. Les premiers contacts entre le TS et le client sont souvent formels, un simple *bonjour, bienvenu*, pour accueillir l'autre.

Ainsi que le dit Murièle, se rendre disponible et savoir tendre des perches est primordial. Les TS doivent sans cesse composer avec l'imprévu et saisir les demandes dans le *ici et maintenant*. Ces interactions avec les clients peuvent être très ponctuelles ou déboucher sur un accompagnement plus long.



*Chacun sait faire un certain nombre de choses et entre autres évaluer la situation pour réagir adéquatement, y compris dans les accompagnements. Mais encore une fois, ce n'est pas un espace de suivi, en tout cas ce n'est pas la prestation première et donc on a extrêmement peu de suivis réguliers ici. Ce sont des accompagnements pointillés où il y a une demande qui est assez claire et une réponse qui peut être assez claire. Ça se met en place, ça ne se met pas en place, ça s'arrête, la personne disparaît, la personne revient. Ce n'est pas un problème, parce que ce n'est pas là qui est mis le plus gros de l'effort.*  
(Philippe)

Afin de répondre au mieux aux attentes des clients, l'équipe fait également appel au réseau. Elle collabore régulièrement avec d'autres professionnels et structures du champ médico-social. Ce travail permet de donner des réponses organisées, face à des situations qui nécessitent une intervention. Un regard plus global sur une situation peut être bénéfique, afin de mieux la traiter. Chaque professionnel apporte ses compétences et les met en lien pour trouver des réponses adéquates. La coordination et la coopération entre les différents acteurs sont indispensables pour le bon fonctionnement d'un travail de réseau.

Lorsque l'équipe professionnelle se sent en difficulté vis-à-vis d'une situation, elle sollicite les divers acteurs du réseau et fait appel aux compétences spécifiques d'autres structures. Certains membres de l'équipe décrivent un besoin d'information et/ou de soutien lorsqu'ils sont confrontés à une situation trop complexe. Le cas des personnes atteintes d'une maladie psychique ont été cités de manière unanime (par exemple Tina et Kaya ou encore Sylvie).

*Des fois quand on avait des doutes et qu'on ne savait plus quoi faire, on demandait des réunions aux infirmières de l'UMSCO qui sont spécialisées en psychiatrie et c'était une grande ressource. Elles nous donnaient des conseils.* (Griscia).

Ces rencontres permettent de trouver d'autres pistes de réflexion et de travail. Elles créent un espace de parole où les travailleurs sociaux peuvent être entendus et échanger autour de leur pratique, ce qui permet également une prise de recul avec la situation vécue.

Le réseau socio-médical du CSRD est développé autour de trois axes : Le logement, la santé et les appuis sociaux.

**-Le logement** : l'Unité du logement temporaire, l'Abri pc des Vollandes et l'Armée du salut.

**-La santé** : UMSCO et les HUG.

**-Les appuis sociaux** : CASS, CSRG.

La collaboration avec le réseau se fait essentiellement avec des structures qui dépendent du Service social de la Ville de Genève.

L'Unité du logement temporaire, le Club social rive gauche et l'abri PC des Vollandes, sont les trois principaux lieux avec lesquels l'équipe travaille régulièrement. L'emplacement de l'ULT et l'UMSCO, situés dans le même immeuble que le CSRG, facilite les liens entre les quatre structures.

L'abri PC des Vollandes est ouvert depuis cinq ans et collabore directement avec ces partenaires. Depuis deux ans, les TS des deux clubs sociaux, ainsi que les infirmières de l'UMSCO assurent quelques permanences à l'abri PC. L'objectif de leur présence est de rencontrer les usagers nécessitant un éventuel accompagnement. Ces permanences permettent une meilleure coordination entre les équipes professionnelles et une définition plus claire des rôles de chacun. De ce fait, les clients reçoivent des réponses qui relèvent d'une cohérence commune de la part de l'ensemble des professionnels.

L'action des TS permet un travail de passerelle avec le réseau social élargi. Les professionnels du CSRD peuvent activer les partenariats de manière périodique ou régulière.

Murièle explique par exemple qu'elle a téléphoné au Centre Contact Suisse Immigré pour une personne qui avait une question liée à une facture d'hôpital. L'objet de cet appel consistait à vérifier si ce centre était un lieu qui pouvait répondre à la demande de cette femme. Après s'être renseignée, un rendez-vous a été agendé. Ce type de téléphone est courant, afin de bien informer les clients et de les orienter vers des structures appropriées. Une prise de contact avec ces différents lieux découle souvent de demandes ponctuelles. L'hétérogénéité de la clientèle induit par ailleurs des requêtes variées.

Orienter les personnes vers d'autres structures exige une bonne connaissance du réseau socio-sanitaire genevois. Certaines d'entre elles ont déjà fait l'expérience d'être baladées d'un lieu à un autre, car la manière dont elles ont été orientées n'était pas adaptée à leur besoin. Un sentiment d'être incompris ou l'absence de réponses à leur demande peuvent alors apparaître et être difficilement vécus. Ainsi peuvent survenir une impression d'échec ou de perte de confiance, dans un système qui est censé apporter un soutien ou éventuellement amener une solution. L'équipe des TS insiste donc sur la vérification des démarches pour répondre à la demande le plus adéquatement.

*On a un principe d'une part qui est celui de ne pas reproduire les prestations existantes dans d'autres services ou autres institutions qui forment le réseau social d'urgence genevois et social tout court aussi. Donc on n'a pas de prise en charge type assistant social par ex et puis d'autre part parce que c'est plutôt un corollaire on va vraiment accentuer notre travail dans ce niveau passerelle. (Philippe)*

Un aspect essentiel dans leur accompagnement social est d'écouter la personne de là où elle se situe, d'évaluer ses demandes en fonction de ses besoins. Les clients sont les spécialistes, les TS ne vont pas prendre des décisions à leur place, sauf dans de rares cas.

*On travaille vraiment sur cette idée de lien aussi extra institutionnel de la personne avec l'institution, qu'il y ait vraiment une prestation qui est sollicitée par la personne qui est en demande. Donc on travaille autour et on reste à répondre principalement sur cette notion d'accompagnement social, de coaching social. On étudie avec la personne les prestations dont elle a besoin par rapport à ses demandes et on fait en sorte qu'elle obtienne satisfaction, qu'elle obtienne des rendez-vous. Ce n'est pas forcément qu'en termes de prestations, ça peut être renoué des contacts etc. Je crois qu'on répond préalablement déjà à soutenir la personne dans son suivi et dans ses demandes, ça c'est une chose principale. (Philippe)*

Toutefois, l'équipe est souvent confrontée à des situations qui renvoient à des demandes de besoins élémentaires, tels que le logement et le travail. Ce qui peut paraître si *élémentaire* n'est cependant plus garanti par la société. Face à des possibilités restreintes, elle ne peut pas garantir de réponses. En revanche, les professionnels portent la volonté de travailler avec un espace qui assure un accueil chaleureux et un accompagnement qui permet à l'autre d'être reconnu et considéré. L'aménagement, la disposition et la manière d'occuper le lieu permettent un contact, une qualité d'approche et d'écoute avec les bénéficiaires.

*Le CSRD est une structure qui est d'une taille humaine et qui peut commencer dans cette dimension-là à faire un travail intéressant auprès de la clientèle. Par contre, je ne serai pas du tout à uniformiser les lieux d'accueil d'urgence. Là aussi je crois qu'il faut avoir des espaces pour des personnes qui sont plus à l'aise où il y a plus de bordel ou pour les gens qui ont des gros chiens faut aussi qu'ils puissent aller quelque part, qu'il y ait du choix. (Philippe)*

### **6.3.2 Le projet parentalité**

Offrir un espace d'accueil privilégié aux familles a toujours fait partie du projet d'accompagnement social proposé au CSRD. Cependant, la mise en place de cet espace a pris du retard et n'a pas pu se réaliser aussi rapidement que prévu. Pour pallier à l'attente, (une arcade ouvrira en automne 2008) l'équipe a depuis la fin de l'année 2006, créé un espace réservé aux parents accompagnés de leurs enfants, au sein même du CSRD. Deux grandes tables ainsi que des jouets meublent ce coin convivial. Il est entouré d'une petite barrière, afin de protéger les enfants et préserver le coin pour les familles.

*C'est vrai qu'aujourd'hui le coin enfant est ouvert seulement aux parents accompagnés de leurs enfants, les parents sans enfants ne peuvent pas y entrer. Mais à la base ce projet parentalité c'est aussi prendre en compte la parentalité et ce que ça fait vivre, que tu sois avec ou sans tes enfants. Aujourd'hui, ce n'est pas très développé, à voir comment on pourrait le faire évoluer quand ça sera à l'arcade. Parce qu'il y en a beaucoup qui viennent, qui sont parents, mais qui ne viennent jamais avec leurs enfants. (Griscia)*

L'arcade dont parle Griscia se trouve à côté du CSRD. Les dispositions du lieu sont adaptées pour accueillir la population concernée. Elle est lumineuse, spacieuse, munie d'un coin bureau et d'un endroit réservé aux enfants. Il y a également un aspect pratique pour les TS, qui pourront facilement passer d'une structure à l'autre. Chaque professionnel travaillera à l'arcade. Une éducatrice de la petite enfance a été engagée à mi-temps pour compléter l'équipe. L'ouverture de ce nouvel espace est nécessaire pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. Le parent pourra se poser, se reposer, faire des démarches administratives et bénéficier d'entretiens avec les TS.

*L'idée c'est d'avoir un espace d'accueil où le parent vient avec son enfant, ils restent ensemble dans la structure et vivent la même chose qu'ici, sauf que c'est dans un espace qui répond aussi aux besoins de l'enfant et qui favorise la dynamique de relation parent-enfant dans un contexte adéquat. L'idée c'est d'accueillir des gens pour qu'ils puissent se reposer, faire des démarches, prendre du temps, manger. Ce projet est une forme de prolongement qui prend en considération l'adulte dans sa dimension de parent.* (Murièle)

En effet, beaucoup de ces adultes sont des parents, et nulle part dans les structures d'accueil d'urgence, la dimension de parent est mise en avant. Afin que cela soit possible, il fallait un espace qui soit adéquat pour l'enfant et qui réponde aux besoins des parents.

Le travail auprès des familles ne nécessitera pas pour l'équipe une formation spécifique dans le domaine de la petite enfance. L'éducatrice engagée sera plus particulièrement présente dans l'espace réservé aux enfants, tandis que les TS accueilleront les parents.

*C'est vrai que c'est spécifique par rapport à la parentalité. En même temps ça ne veut pas forcément dire qu'on devient en tout cas en premier temps, des spécialistes de la parentalité. On n'est pas des spécialistes pour des personnes psy, on n'est pas des spécialistes pour des personnes toxicodépendantes et on peut accueillir toutes ces personnes avec leurs spécificités et être à l'écoute d'une détresse. Ça fait déjà cheminer beaucoup de choses.* (Griscia)

Malgré le retard de la mise en place du projet parentalité, l'équipe explique qu'il est resté le même depuis le départ. Bien qu'il reste des points à définir pour ce projet, il n'y a pas eu de changements fondamentaux sur le fond. Entre l'idée de départ et l'ouverture de l'Arcade, l'objectif principal n'a pas été remis en question. En effet, les manques de structures pour femmes et familles vivant en situation précaire est toujours d'actualité.

## 6.4 L'accueil

L'accueil fait partie des actions rarement décrites et peu définies. Souvent perçu comme ordinaire et quelconque, il se révèle être une composante singulière et essentielle des métiers de la relation. Les auteurs qui ont abordé la question de l'accueil s'accordent sur la difficulté de mettre des mots sur une pratique alliant méthode et relationnel. La partie que nous présentons ci-dessous consiste donc à mettre en lumière des actions implicites et à première vue banales.

En nous appuyant sur la réalité du CSRD, nous proposons de nous détacher de ce qui pourrait au final représenter une simple description de l'accueil et des métiers de la relation. En confrontant notre matière empirique aux données de différents auteurs, nous tenterons d'affiner notre définition de cette action.

Le sens de l'accueil renvoie à la manière de recevoir quelqu'un et de lui offrir son hospitalité. Dans le contexte de l'action sociale, cette notion laisse apparaître des actions plus fines et subtiles. Être présent et se rendre disponible, tout en laissant une place aux personnes accueillies relève d'un savoir faire, mais également d'un savoir être. L'accueil ne se caractérise pas, en ce sens, par des actions professionnelles formellement identifiables, puisqu'il se révèle davantage aux travers d'attitudes et de manière d'entrer en relation.

Peut-on alors parler d'actions concrètes lorsqu'il s'agit d'accueillir ? L'accueil peut-il être perçu comme une compétence à part entière ? De quoi est fait concrètement cette activité qui ne constitue pas d'actes identifiables *a priori*, mais plutôt des actes dans le non prescrit, dans l'implicite ?

Ces questions se révèlent d'autant plus complexes, lorsque l'accueil se pratique dans l'univers banal du quotidien, où se mêlent des actes de la vie de tous les jours, *a priori* ordinaires. Le regard des travailleurs sociaux sur leur pratique professionnelle souligne toutefois des compétences spécifiques, tant professionnelles que personnelles.

Accueillir ne peut se résumer à attendre la rencontre ou l'émergence d'un besoin. L'accueil suppose une présence, qui passe par le regard, la bienveillance et l'empathie. Il s'agit d'un subtil dosage entre une posture avenante et une présence discrète. Être simplement là, incarner cette présence avec son corps, accepter de ne pas nécessairement intervenir et sans obligatoirement amener des solutions ou des réponses.

*Quand une personne arrive à l'entrée, tu la vois, on se voit. Je pense que ça peut aussi entraîner une dynamique différente. La personne se sent reconnue. Quand tu rentres, il y a quelqu'un qui t'accueille. (Griscia)*

L'accueil demande une implication physique et psychique. S'exposer entièrement et personnellement, avec sa sensibilité, ses forces et ses faiblesses, sans oublier de garder la part de recul nécessaire. C'est accepter d'entrer dans la relation, d'être observé et parfois ébranlé.

*On est des repères dans ce lieu, plus malgré nous, on est observé, comment dire ça...Repère du bien et du pas bien, du juste et du faux. On a ce rôle où l'on est sollicité pour être rassurant, pour être cadrant et où l'on se positionne aussi en termes de mal et de bien. Alors ce n'est pas forcément un rôle évident, mais c'est un rôle qui demande d'intervenir, et d'intervenir comme figure d'autorité. (Philippe)*

Pour créer la relation, le professionnel doit également être capable de faire un va-et-vient entre une certaine empathie, une position accueillante et incarner une posture d'autorité.

L'observation est alors primordiale pour les TS. Elle s'applique par ailleurs continuellement et en toutes circonstances : un coup d'œil rapide pour regarder l'ensemble de la pièce tout en servant les repas ou un regard posé sur la conduite de certains en saluant celui qui arrive. Accueillir c'est aussi tenir compte du bruit et des odeurs et avoir une oreille attentive sur l'une ou l'autre des conversations. Qu'ils soient en cuisine, derrière le bar ou à table avec un journal, les professionnels du CSRD portent une attention accrue sur l'atmosphère qui règne dans la structure. Autant d'indicateurs qui leur permettent de saisir le contexte dans lequel ils travaillent et de mieux le comprendre. La communication non verbale tient alors une place essentielle : les gestes, la proxémie, l'attitude, les émotions mais aussi la manière de se déplacer dans l'espace.

*Je pense qu'il faut prendre le temps d'observer le comportement de l'autre, il va m'indiquer sur la relation et comment je vais aller à sa rencontre. (Murièle)*

La diversité de la population accueillie au CSRD requiert une part d'adaptation et de créativité continue, une ouverture d'esprit, une manière singulière d'entrer en relation. Les TS sont de ce fait attentifs à l'arrivée des personnes, leur allure et leurs façons d'investir le lieu. Ils se basent sur des questions concrètes - La personne vient-elle accompagnée ? Discute-t-elle avec d'autres ? Est-ce qu'elle mange ? Dans quel état se trouve-t-elle ? - pour alors définir si une intervention est nécessaire, si c'est le bon moment pour aller à la rencontre.

Ils soulignent l'importance d'accueillir la personne dans sa dimension individuelle.

Cet exercice implique une réflexion permanente quant aux actions qui sont effectuées et aux interventions proposées. Il est important pour les travailleurs sociaux de questionner et reconsidérer leurs actions. La présence d'une population hétérogène implique l'ajustement de leur posture et demande parfois de nuancer avec subtilité leurs actions, de jouer avec le cadre, l'étendre, sans pour autant le modifier. C'est en acceptant cette flexibilité que le professionnel se rend disponible.

*Chaque personne effectivement arrive avec sa problématique, ça demande d'être attentif à comment est la personne, de par son origine, sa difficulté, son sexe aussi. Je pense que j'ai une façon différente d'intervenir par rapport à l'origine ethnique, à l'âge, aux personnes qui ont des problèmes psy...Il y a toujours des petites particularités en fin de compte, je ne pourrais pas exactement nommer quoi comment, mais... (Griscia)*

La disponibilité est en effet une caractéristique importante de la posture d'accueil. Être disponible, prêt à la rencontre, c'est accepter de lâcher des projets qui ne correspondent pas à la réalité de la personne, être capable de construire un bout de relation autour d'un café, au détour de la cuisine ou du bureau, autant de dispositions formelles et informelles.

Cette disponibilité requiert de pouvoir travailler avec un accueil imprévisible, chaque jour différent. L'accueil dans une structure à bas seuil suppose en effet de s'adapter aux allées et venues de la clientèle. L'imprévu est une composante inévitable de ce métier. Les professionnels doivent en effet composer avec la présence irrégulière de la clientèle et être capable d'établir la relation quelque soit la personne, le moment, ou l'ambiance.

*Comme tu l'énonces, et c'est une réalité, ce qui va se passer là, je ne sais pas ce qui va arriver. Il y a deux, trois rendez-vous, mais qui va venir, quel type de difficultés on va rencontrer ce jour là ? Je ne peux pas le dire. Je ne peux être préparé qu'en connaissant un certain nombre de choses qui me permettent simplement de réagir adéquatement lorsqu'elles surviennent. Il y a des choses qui s'apprennent et il y a des choses qu'on exerce ou qu'on teste, et puis il y a les deux aussi ! (Philippe)*

L'équipe est particulièrement attentive à la disposition de la personne à s'ouvrir, à parler, si elle recherche une écoute ou fait une demande. L'accueil change donc d'un individu à l'autre. Il s'établit une rencontre parfois brève, ou qui peut alors aboutir à une demande. Dans tous les cas, les TS insistent sur l'importance de ne pas avoir d'attentes vis à vis des personnes qu'ils accueillent, et de laisser venir la demande.

*Il (le client) vient avec ce qu'il est, ce qu'il sait faire, ce qu'il ne sait pas faire, avec sa souffrance et ses problématiques, donc une dimension individuelle. Et puis on est équipé pour accueillir cette différence là, cette personne. Le job se distingue clairement entre une activité sur le collectif et puis une activité sur l'individuel. (Philippe)*

Finalement, créer un lien, établir la communication et favoriser l'échange par des actes du quotidien sont des caractéristiques essentielles de l'accueil: faire un tour en cuisine pour s'assurer que le repas sera prêt pour midi, vérifier que chacun a trouvé une place et soit servi, assurer la sécurité du lieu, le maintien d'une ambiance agréable, ou déceler un besoin, demande aux professionnels de la polyvalence.

L'intervention sociale des TS du CSRD demande donc de la souplesse afin de composer avec une clientèle aux situations tant variées qu'imprévisibles. Il ressort en effet que, face à la venue sporadique d'une population hétérogène, l'équipe du CSRD se trouve dans l'impossibilité de prévoir et organiser de manière formelle le déroulement d'une journée. Le travail d'accueil fait en ce sens référence à des compétences concrètes et requiert une grande part d'adaptation afin d'évaluer les situations et d'y répondre adéquatement.

## **VII. ANALYSE: L'accueil, une pratique essentielle dans le champ de la précarité.**

Après cet exposé de la pratique des professionnels, qui nous a permis de saisir en quoi consiste le travail d'accueil, il s'agit de comprendre le sens et la fonction de cette pratique face à une population en grande précarité. Pour cette analyse, nous ferons référence à trois ouvrages : "Les mutations du travail social" de Chopard (2000), "Petit précis de grammaire indigène du travail social" de Soulet (1997) et "L'accueil libre, une pratique fondamentale en travail social, peu définie, peu nommée et peu reconnue" de Libois & Heimgartner (2007). Nous confronterons ce cadre théorique à l'ensemble de nos observations.

### **7.1 La présence sociale dans le métier de l'accueil**

Le principal ouvrage auquel nous ferons référence pour la partie suivante est « Les mutations du travail social », dirigé par Jean-Noël Chopard (2000).

Son étude, portant sur les pratiques du travail social, l'amène, sur la base d'observations empiriques, à la formulation de nouvelles typologies des pratiques du champ de l'intervention sociale.<sup>24</sup> Il fait ressortir différentes actions qu'il a répertorié en trois grandes familles de métiers.

Le travail de l'accueil figure parmi les métiers dits de présence sociale. En effet, les valeurs portées par les professionnels, une attitude ouverte et une certaine position corporelle sont autant d'éléments qui constituent une posture dite de présence. Bien que ces fondements se révèlent importants et essentiels dans tous les domaines du travail social, la présence requise dans un lieu d'accueil suppose une façon singulière d'entrer en relation. Une manière d'aborder la rencontre autrement. Il ne suffit pas uniquement d'être là et d'avoir des facultés en termes de relations humaines pour marquer cette présence sociale.

Si l'on se réfère à la classification de Chopard, nous constatons que la fonction de l'accueil se trouve dans des postes qu'il qualifie de *première ligne*: peu de contraintes ou d'exigences s'y rattachent et les personnes qui fréquentent les structures d'accueil y trouvent une écoute immédiate, non contractualisée et gratuite. Cela se traduit par un contact direct avec les personnes, sans étapes préalables ou entretiens d'admissions, dans des lieux de proximité. Il n'y a pas de sélection de la population accueillie. L'auteur précise que, par ce genre de disposition, le professionnel se rend accessible et prêt à la rencontre. Il énonce également que ces postes relèvent d'une grande part d'adaptation, pour répondre à des fonctions plus larges d'évaluation, d'écoute ou d'orientation.

La disponibilité requise énoncée ci-dessus expose la complexité de la présence sociale, qui va de paire avec le travail d'accueil. Un accueil dépendant des allées et venues du public, où le TS doit composer avec une demande qu'il ne contrôle pas. En effet, ainsi que l'explique Chopard, le professionnel se retrouve à gérer une interaction avec le public dans laquelle il n'est pas entièrement maître du jeu.

---

<sup>24</sup> Sur la base d'observations empiriques, Jean Noël Chopard, a analysé le contenu de l'activité des métiers du travail social.



Ce type de métiers agit là où d'autres modes d'intervention sociale plus classiques et traditionnels ne sont plus adaptés. Ils sont en effet, selon Chopart, amenés à personnaliser leur manière de faire et leur prise en charge administrative, afin de réduire la distance qui s'installe par l'établissement progressif de « relations institutionnalisées ».

Nous proposons dans les pages suivantes de revenir sur la pratique des professionnels du CSRD, afin de mieux saisir en quoi consiste cette présence sociale.

Le travail de l'accueil requiert de l'humilité. Être présent, sans attentes particulières, sans faire ou décider à la place du client et croire en la potentialité de chacun : lui laisser une place.

Accueillir c'est accepter de ne pas avoir la réponse à la question de l'autre, de ne pas imposer de solutions à sa problématique et son existence. Philippe précise toutefois que dans certains cas, si l'équipe ne va pas à la rencontre des clients, si elle ne les sollicite pas, certains n'y arrivent pas par eux-même.

Il s'agit donc pour les professionnels, d'évaluer chacune des situations en tenant compte de ce paradoxe. Être présent, signifie être capable de provoquer un mouvement à un moment donné, face à une population qui, comme le relève Philippe, se retrouve parfois dans un degré tel de dénuement, qu'elle ne parvient pas à se dégager de la situation dans laquelle elle se trouve.

Les valeurs avec lesquelles les professionnels travaillent sont au centre de leur action . En effet, quelle que soit la personne en face d'eux, ils en tiennent compte et cela leur permet, comme l'énonce Murièle, de travailler avec un accueil inconditionnel, de respecter l'autre comme il est, et par conséquent de pouvoir travailler avec l'hétérogénéité de la clientèle.

Considérer le client dans son intégralité lui permet d'exister tel qu'il est. Libois et Heimgartner mettent en évidence un aspect de cette valeur jugée importante dans la posture de présence : *Cette qualité de présence offerte demande de l'expérience, demande d'avoir fait le deuil de la toute puissance, d'abandonner l'espoir de trouver la solution miracle, celle qui provoquera un changement jugé comme salutaire.* (2007, p.26)

En effet, une attitude humble induit une ouverture envers autrui, sans intrusion et sans besoin de le contrôler. Cette posture permet au professionnel de se centrer sur un aspect essentiel; l'interaction avec les clients.

Philippe relève que c'est une posture fondamentale, à partager et travailler en équipe, qui permet de recevoir ce qui se passe quotidiennement, sans avoir besoin de tout contrôler et de vouloir être maître de ce qui arrive. L'humilité permet de lâcher prise, une attitude indispensable pour aller à la rencontre de la clientèle et l'accueillir.

Les deux auteurs cités précédemment soulignent également cette valeur : *La place laissée, offerte est d'une importance primordiale dans la posture professionnelle. Ne pas savoir pour l'autre, voilà qui demande une force d'humilité et un désir profond de reconnaissance de la potentielle richesse de l'altérité.* (2007, p.25)

En tant que professionnel, il ne suffit pas d'être convaincu que l'humilité est une valeur essentielle, il faut également pouvoir l'intégrer et la restituer. Les manières de faire et les attitudes adoptées demandent de ce fait une certaine capacité d'introspection. Les TS revisitent constamment ce qui les touche et analysent le sens de leurs actions. Ceci leur permet de se repositionner et de maintenir une cohérence commune.

L'accord entre ses valeurs personnelles et celles de l'institution est indispensable pour faire son travail avec conviction, y mettre du sens et le restituer dans la pratique. Les professionnels considèrent par ailleurs que l'une de leurs qualités principales est le partage de valeurs communes, telles que l'autonomie et l'humilité. Cette convergence leur a permis de mettre en avant des points communs qui transparaissent dans leurs attitudes. Selon Murièle, il ne peut y avoir un bon accueil de la clientèle si l'équipe, qui porte la responsabilité du cadre, n'est pas dans un travail de bienveillance, d'attention mutuelle ou d'écoute.

Nous pouvons de ce fait relever que la capacité à intervenir face à une population hétérogène, est le résultat d'un travail d'équipe qui a consisté à définir des valeurs fondamentales partagées par l'ensemble. Ce consensus autour de l'accueil génère par ailleurs une cohérence dans les actions de chacun et favorise une base de travail fiable, solide et professionnelle. L'équipe a en effet relevé l'importance de la cohérence dans leur travail et, ainsi que Philippe le précise, elle n'est pas « magique », ils l'ont construite ensemble.

Cette cohérence permet une qualité du travail et produit un effet sain et structurant. Plus l'équipe est porteuse de réponses claires, plus le cadre est rassurant pour les clients. Selon Philippe, c'est en appliquant pleinement leur rôle d'autorité, sans abus et en cohérence, que les professionnels parviennent à sécuriser le lieu. Cette démarche se révèle efficace sans qu'il y ait besoin d'une intervention lourde et complexe.

Derrière les valeurs communes sous-jacentes à leurs actions, l'écoute tient une place importante et permet l'humilité requise et nécessaire à la relation. Tous les membres de l'équipe ont suivi des cours basés sur « l'écoute active ». En effet, être à l'écoute se travaille et s'apprend. Il y a une pratique de l'écoute qui permet à l'autre de s'exprimer, de se déployer. Ainsi que le précise Philippe, lorsqu'un client vient vers lui, il ne cherche pas à connaître la raison de sa venue au CSRD. Chacun se présente, et c'est à partir de ce premier contact qu'une relation peut s'établir et que la personne pourra éventuellement, à un moment donné, exprimer un besoin ou formuler une demande. En se présentant à l'autre et en ne cherchant pas d'entrée à savoir ce qu'il veut, le TS permet à la personne d'une part de se sentir libre et d'autre part de trouver avec elle les ressources qu'elle a à sa disposition.

Le travail de l'accueil passe en effet par une écoute attentive. Laisser une personne se déployer signifie lui donner une place et créer une ouverture qui lui permette de s'exprimer. Les TS s'adressent sans cesse à des personnes dévastées, démunies et qui vivent dans des conditions difficiles. Il est donc primordial de les accueillir dans un cadre sécurisant axé sur une écoute importante.

*Tous les agents de l'accueil insistent sur le rôle d'écoute qu'ils remplissent en permanence.*  
(Chopard, 2000, p.130)

L'écoute exige une présence de qualité: être focalisé, être concentré, adopter une posture physique dynamisante et avoir une attitude non jugeante permettent à la personne d'être considérée et de lui donner les moyens de se livrer. Le TS doit ensuite tenir compte de cette écoute de façon à ce que les paroles deviennent échange et relation.

Nous constatons que les caractéristiques de cette présence sociale sont nécessaires pour travailler auprès d'une population vivant dans des situations précaires. En effet, ce type de métier correspond aux besoins d'une clientèle qui vit souvent au jour le jour. La notion de l'immédiateté est en effet une particularité des « métiers du front », caractérisés par un contact direct avec les populations.

## **7.2 Le bricolage dans le métier de l'accueil**

La notion de bricolage, énoncée par Soulet, relève de la souplesse avec laquelle composent tous les TS et principalement ceux qui œuvrent dans des structures d'accueil. Cette notion qui peut dans un premier temps laisser sous entendre une certaine légèreté dans la pratique du travail social traduit à notre sens la complexité avec laquelle les professionnels travaillent.

Il s'établit autour de la situation ou de la demande d'un client, un ensemble d'actions qui permettent aux TS d'amener une réponse adéquate et personnalisée. C'est dans ce contexte que le bricolage s'inscrit et prend du sens.

*Il faut toutefois prendre garde de ne pas réduire cette notion de bricolage à l'action improvisée que l'on doit produire en situation d'urgence, quand l'intervenant social fait avec ce qu'il a et comme il peut pour réagir et poser un acte, i.e. se débrouille.*

(Soulet, 1997, p. 45)

Le bricolage s'apparente à de réelles compétences tant techniques que créatives et relationnelles. Il requiert la capacité à prendre des initiatives, de s'appuyer sur ce que la situation amène et sur les circonstances dans lesquelles la personne arrive. Il n'est pas à confondre avec une action fantaisiste qui relèverait simplement d'une réponse improvisée. Ainsi que le rappelle Soulet, le bricolage n'est pas une « *déprofessionnalisation* » de l'action des TS, mais bien une compétence technique de celle-ci. Il implique pour le professionnel de tenir compte des événements et de la singularité des interactions pour pouvoir personnaliser l'accueil.

Nous allons analyser la pratique des professionnels en interaction avec leur clientèle, en faisant référence à la notion de bricolage : une conjugaison entre le savoir-être et un savoir-faire, la créativité comme support et la culture de la parole, sont autant d'éléments que nous avons pu observer et qui revêtent du sens face à une population en situation d'exclusion.

## ***Conjugaison entre savoir-être et savoir-faire***

Les métiers de la relation allient une pratique qui se révèle au travers de savoir-faire et de savoirs-être.

Soulet relève que la flexibilité des TS à l'évolution de la population accueillie forme une caractéristique majeure de l'organisation de leur travail. Nous constatons que ce savoir-faire permet à l'équipe du CSRD de s'adapter constamment aux allées et venues de la clientèle et à la pluralité de celle-ci. Ainsi que les TS l'expliquent, chaque jour est composé de nouvelles rencontres et de nouvelles relations.

Bien que les objectifs généraux et le cadre du projet institutionnel soient concrets et clairement définis, le déroulement de la journée reste néanmoins imprévisible. La présence irrégulière des clients au sein de la structure demande aux professionnels de savoir travailler avec les imprévus. Comme le rappelle Philippe, dans un lieu d'accueil d'urgence, on ne sait pas de quoi la journée va être faite, mais la cohérence de l'équipe et sa capacité à se référer au projet institutionnel permet d'apporter une réponse dans l'ici et le maintenant et de saisir la demande quel que soit le moment. Cette capacité à saisir les opportunités selon les événements qu'ils rencontrent, relève d'un véritable savoir-faire et démontre la faculté des TS à travailler avec l'imprévu.

*Lorsque les imprévus surgissent dans la réalisation des projets, ce qui est toujours le cas, l'intervenant social doit adapter l'activité envisagée aux circonstances.*

(Soulet, 1997, p.59)

La particularité des parcours conduit le TS à établir des liens avec des nouveaux partenaires. Les professionnels doivent faire preuve de capacités créatives et relationnelles pour établir et maintenir le contact avec le réseau. Favoriser la cohérence entre les institutions, orienter la clientèle et pouvoir répondre le plus adéquatement à ses demandes sont indispensables dans l'exercice professionnel. Nous pouvons constater que les TS qui travaillent dans les métiers de l'accueil passent du temps à coordonner les différents partenaires.

Nous avons vu avec l'exemple de la vieille voisine que la collaboration peut également s'établir avec un réseau élargi allant au-delà des institutions sociales. En prenant contact avec le restaurant vietnamien du quartier, l'équipe s'est assurée qu'Yvonne pourrait continuer à bénéficier de repas lors de la fermeture de fin d'année du CSRD. Ce type de réponse démontre bien la prise d'initiative de l'équipe pour trouver une solution à un problème ponctuel. Par la suite, les professionnels ont également pris contact avec un membre de sa famille, avec l'objectif de recréer du lien entre cette dame âgée et ses proches.

*L'ordinaire du bricolage pour le TS, c'est de devoir compter sur ses capacités créatives et relationnelles, sur ses qualités d'improvisation, sur sa compétence à allier des forces hétérogènes, voire antagonistes, sur sa maîtrise à utiliser les opportunités selon les aléas des situations rencontrées.*

(Soulet, 1997, p.51-52)

La flexibilité et la créativité des TS pour répondre à des besoins particuliers ou ponctuels, mettent en lumière de réelles compétences. Bricoler c'est donc savoir créer des liens et donner des réponses construites en fonction des disponibilités et des circonstances. C'est être capable de faire du « sur mesure ».

*A chaque fois, il s'agit de « recettes » inapplicables et non reproductibles en dehors du contexte de la personne. (Soulet, 1997, p. 55).*

Cette capacité d'adaptation doit cependant rester dans le cadre du projet institutionnel. En se référant sans cesse à celui-ci, cela permet au TS de trouver une continuité dans son travail. A force de suivre la même direction, le TS devient un repère pour la clientèle, mais également pour le réseau. Si l'équipe se rejoint sur cet aspect, c'est l'ensemble de la structure qui devient un repère. Pour des personnes en situation d'exclusion sociale, cette notion de repère est importante. Un certain nombre d'entre elles n'ont pas forcément de contacts ou refusent d'entrer en lien avec d'autres structures. En effet, certains clients ont vécu des expériences négatives avec les institutions et rejettent le lien avec celles-ci. Ces personnes sont souvent en rupture et en manque de repères, c'est pourquoi il est sensé pour un lieu d'accueil, de travailler dans l'idée de devenir un repère dans la cité. Réinstaurer la communication et apporter de la crédibilité aux structures sociales sont entre autres des objectifs visés par les TS.

L'exemple de Paolo illustre bien ce que nous venons d'énoncer. En effet, cet homme qui vivait sur un banc a progressivement retrouvé une certaine stabilité au CSRD. Présent tous les matins à la même table, il a, après quelques mois, rejoint l'équipe de cuisine. La rencontre et la construction d'un lien avec les TS a permis d'instaurer une relation et de trouver une reconnaissance. Le fait qu'il soit attendu quelque part et que l'on compte sur lui, a permis à Paolo de reprendre confiance en lui et dans une structure d'aide sociale.

Nous pouvons supposer que c'est le lien avec le CSRD qui l'a amené par la suite à se tourner vers l'équipe le jour où il s'est fait agresser. Habituellement quelqu'un qui exprime difficilement ses émotions et ses besoins, nous pouvons imaginer que les TS étaient considérés comme des personnes de confiance, un repère pour Paolo.

La présence continue et régulière des professionnels, ainsi que la cohérence avec laquelle ils travaillent, créent un espace de stabilité.

La répétition est également une fonction qui contribue à établir cette stabilité. C'est un moyen de rappeler les engagements de chacun au sein de la structure.

*La fonction principale est la répétition, c'est à dire qu'être un repère signifie avant tout savoir répéter en restant simultanément pertinent et cohérent. (Soulet, 1997, p.189)*

Nous avons constaté que l'équipe est dans la répétition en ce qui concerne le fonctionnement du lieu. Elle demande régulièrement aux clients de débarrasser leurs assiettes, de partager le pain lors des petits-déjeuners ou encore de vider les cendriers. Ces trois exemples sont récurrents, et comme le dit Murièle, « c'est tous les jours ».

Il arrive parfois que certaines personnes fument des joints sur la terrasse, ce qui amène les TS à rappeler les règles. L'objectif n'est pas de porter un jugement de valeur sur le fait de fumer, mais de sensibiliser les clients aux éventuels problèmes que cela pourrait engendrer avec les passants ou le voisinage. En effet, la terrasse pourrait fermer si les clients ne prennent pas leur responsabilité. De cette manière, les professionnels maintiennent le lieu propre mais font également en sorte que la clientèle prenne conscience que pour que le lieu puisse exister, chacun doit y mettre du sien.

*Il (le TS) concrétise un principe d'ordre, un cadre contraignant rappelant les règles minimales de toute situation collective et les obligations normatives liées à toute vie en société. (Soulet, 1997, p.194)*

Les professionnels passent effectivement beaucoup de temps à rappeler des aspects élémentaires de la vie quotidienne à leur clientèle. Cependant, la répétition ne s'applique pas uniquement lorsqu'il s'agit de rappeler des règles, mais également pour favoriser des moments collectifs. L'exemple du speech illustre un instant spécifique de la vie du lieu. Ce discours quotidien sert à accueillir l'ensemble de la clientèle et leur transmettre des informations. Cela permet également à l'équipe d'être identifiée en tant que TS. Ce rituel personnalise le moment du repas et instaure un cadre familial. Finalement, le speech permet à la clientèle d'exister dans un collectif.

Nous constatons que les différentes notions que nous venons d'énoncer sont récurrentes et quotidiennes dans l'action des TS. La répétition, la continuité, la capacité à tisser des liens avec le réseau demandent implication et présence aux professionnels. Savoir-être et savoir-faire sont en effet indissociables et complémentaires.

### ***La créativité comme support***

L'accueil relève pour le professionnel de savoir gérer son activité quotidienne tout en se référant au projet professionnel. Être créatif est alors indispensable pour concilier ces deux aspects.

Nous avons constaté qu'au CSRD, l'équipe travaille avec flexibilité et souplesse pour trouver des réponses personnalisées face à des situations de plus en plus hétérogènes. La diversité des parcours de la clientèle leur demande des réponses uniques et inédites, cependant la cohérence de leurs actions ne s'en retrouve pas affaiblie. Laisser René se reposer et dormir sur la banquette en tenant compte de la nuit pénible qu'il vient peut-être de passer ou aménager l'espace de la structure de manière à privilégier un coin enfant, relève de la créativité. Cependant, l'équipe est attentive à ne pas déstabiliser le collectif, lorsqu'elle s'adapte à un besoin ou la demande d'un client. Elle est constamment amenée à jongler entre la notion du collectif et de l'individuel et c'est en ce sens que la créativité se révèle essentielle.

*La créativité et l'inventivité doivent être entendues ici comme des conditions nécessaires pour trouver des solutions personnalisées à des situations qui ne supportent ni l'automatisme, ni la répétitivité des réponses. (Soulet, 1997, p.49)*

Ainsi que le rappelle Soulet, être créatif, c'est être capable d'inventer des actions et apporter des réponses adaptées à une problématique particulière.

La préparation d'un repas le jeudi à midi, a donné la possibilité à des bénéficiaires, habituellement peu actifs dans la vie du lieu, de participer. Nous pouvons citer en exemple, les femmes latino-américaines qui apprécient cette prestation, certaines d'entre elles viennent manger spécifiquement ce jour là.

L'esprit d'initiative, mais aussi l'inventivité des réponses données permettent de créer une certaine dynamique et du mouvement. A ce propos, Murièle rappelle que dans son travail elle est sans cesse en train de relancer l'activité et la participation de la clientèle, et que cela permet de « redonner du mouvement ». En effet, face à une population dont la présence est irrégulière et imprévisible, le TS doit faire preuve d'un grand dynamisme. Soulet le relève, il est difficile de construire une relation avec une population qui peut à tout moment faire le choix de la couper.

La créativité permet alors de considérer les imprévus comme une occasion d'innover sa pratique et d'envisager chaque rencontre comme un nouveau défi. En effet, il existe, dans les métiers de l'accueil, une palette d'actions possibles qui confèrent une certaine liberté dans leur travail. Il s'agit donc pour le TS de saisir si l'intervention est nécessaire ou si la personne recherche une écoute. Nous avons vu au travers de la pratique des professionnels que le travail d'observation se révèle alors essentiel pour y répondre.

### ***La culture de la parole***

Les TS ne peuvent échapper à la parole. L'expression orale est fondamentale dans la pratique de l'accueil et plus généralement dans le travail social.

Le TS argumente, défend ses positions et celles du client, transmet des informations, rappelle les règles, apaise, convainc, médiatise, crée le lien avec le réseau, partage ses ressentis, il communique sans cesse.

*Le travailleur social est sans aucun doute un agent de la parole, vivant dans une culture orale.*  
(Soulet, 1997, p.68)

La parole est un outil indispensable dans le métier de l'accueil. En effet, le travail de l'équipe du CSRD se situe dans le faire, mais davantage dans le lien avec ses clients. Un lieu d'accueil seuil bas ne nécessite pas d'activités ou d'ateliers, c'est pourquoi la parole devient le support essentiel à la relation. Nous pouvons relever que les informations et les règles se transmettent oralement.

Parler requiert un certain savoir faire. Le TS doit adapter son langage, choisir ses mots, trouver le ton adéquat et être capable de prendre ou laisser la parole aux bons moments et selon les circonstances.

L'art de la parole, c'est bricoler, savoir décrypter et faire parler. Face à une population en difficultés, il est important d'instaurer une relation de confiance. Respecter sa parole, ses engagements et ses décisions est nécessaire pour créer cette confiance.

*La relation avec les clients est fondée sur la parole, gage de confiance.*

(Soulet, 1997, p.70)

Finalement, le TS peut être considéré comme un orateur. Nous constatons que le professionnel fonctionne davantage à travers des échanges verbaux que par l'écrit. Cette culture de la parole, *a priori* informelle, se révèle être une composante majeure du travail social.



## VIII. Conclusion

### 8.1 Synthèse

Notre expérience d’immersion au CSRD nous a démontré que la précarité est plus diversifiée que nous le pensions. En effet, c’est à partir des années nonante, période de crise économique, que de nouvelles formes de précarité ont émergé. Les familles monoparentales, les jeunes en perte de repères, les working poor, les migrants, ainsi que l’augmentation des personnes avec des troubles psychiques caractérisent cette précarité aux formes multiples.

Afin de répondre à cette pluralité, le travail social dans le champ de l’exclusion, est amené à créer de nouvelles actions. Nous constatons que les métiers de “front” ou “de premières lignes” sont une des réponses possibles face à cette problématique sociale. Etablir un contact direct, répondre aux sollicitations du public, proposer une écoute immédiate et sans procédures particulières, permettent non seulement aux personnes qui passent à travers les mailles du filet de la protection sociale, mais également aux *nouveaux pauvres*, d’être entendus et accueillis quelque part.

Ces métiers se caractérisent par une forte composante relationnelle qui comme nous le constatons est essentielle auprès d’une population en situation d’exclusion.

Cette distinction entre des métiers de “front”, et ceux qui, par opposition seraient “à l’arrière” et s’inscrivent davantage dans des logiques de projets, se retrouvent au coeur de l’évolution des pratiques du travail social. S’il ne s’agit pas de remplacer une logique par une autre, nous constatons que la précarisation croissante des conditions de vie, ainsi que l’augmentation des inégalités sociales, laissent émerger de nouvelles formes de métiers du social.

Comme nous l’avons vu, ce type de travail est peu connu et reconnu dans le champ social. Il s’inscrit dans une catégorie récente de l’histoire du travail social. Il est donc important que ces nouvelles pratiques parviennent à se faire connaître tant dans le domaine politique que social, afin qu’elles puissent perdurer.

### 8.2 Processus d’apprentissage

La démarche ethnographique était une découverte et nous avons vécu cette expérience comme un réel processus d’apprentissage. Nous souhaitons donc au terme de cette recherche, revenir sur les difficultés auxquelles nous avons été confrontées, mais aussi sur ce que ce travail nous a apporté.

Une des grandes difficultés que nous avons rencontrée durant l’élaboration de notre enquête a été d’expérimenter la notion de flou liée à la méthode. Bien qu’elle soit un passage obligé pour tout ethnographe, il ne nous a pas été évident de composer avec celle-ci et nous sommes longtemps restées bloquées dans cette phase peu rassurante. Nous souhaitons revenir sur ce point lors de cette dernière partie.

Dans la méthodologie ethnographique, l’enquêteur construit l’analyse de sa recherche en se référant à des données qu’il est allé récolter sur le terrain. C’est donc le chercheur lui-même qui crée l’ensemble des repères nécessaires à la construction de son travail et c’est en ce sens que

l'application de cette méthodologie s'est par moments révélée complexe.

C'est après plusieurs lectures retraçant l'expérience de différents auteurs que nous nous sommes rendues sur le terrain. Cette étape nous a donné une première entrée dans le monde ethnographique, une vision théorique de la démarche que nous nous apprêtions à mettre en pratique.

Au début notre recherche, nous ne pensions pas qu'il existerait un si grand décalage entre la compréhension théorique de la méthodologie que nous avaient apporté les lectures et son application sur le lieu d'enquête. C'est en effet, par l'apprentissage du terrain que nous l'avons véritablement assimilée. Une expérience complexe puisqu'il nous a fallu créer les balises de notre travail, tout en nous impliquant au CSRD.

Concentrées sur la récolte du matériel empirique et de notre intégration dans ce lieu, nous avons laissé au second plan la réflexion plus générale quant à ce que nous observions. Nous nous sommes laissées porter par le terrain et avons mis du temps pour définir ce que nous souhaitions chercher.

Nous réalisons aujourd'hui, qu'il nous a effectivement manqué à ce moment là le recul nécessaire à l'élaboration de la suite de notre recherche. Le passage entre la récolte des données et leur analyse nous a demandé des va-et-vient entre théorie et pratique, qu'il nous a fallu intégrer pour progressivement mettre du sens à son élaboration.

Si nous sommes parvenues à affiner nos observations au fil de l'immersion et que nos discussions se sont révélées riches, il nous a manqué la construction d'un cadre défini, nous permettant de mieux organiser la récolte de nos données. Nous ne rejetons pas le caractère spontané avec lequel nous avons travaillé, bien au contraire, mais l'élaboration d'une grille d'observation nous aurait éventuellement permis de davantage cibler les conversations avec la clientèle. La longue période de flou par laquelle nous sommes passées aurait atténué le côté déstabilisant que la recherche a parfois eu. Nous pensons que la période de flou par laquelle nous sommes passées aurait par ce biais, pu être anticipée.

L'utilisation du journal de terrain n'a pas toujours été un exercice facile. Des conversations et les détails des moments vécus nous ont parfois échappés par manque d'assiduité et de régularité dans le travail de retranscription. En effet, la tenue d'un tel journal demande non seulement une bonne organisation de l'écrit, mais aussi la capacité à se replonger dans les conversations ou les éléments observés. Nous avons dû apprendre à relater les faits de manière brute et séparer les éléments objectifs de ceux qui impliquaient nos ressentis. Afin d'optimiser la récolte de données, il nous a fallu retranscrire le plus fidèlement nos observations, c'est pourquoi l'immersion a exigé une bonne présence sur le terrain. Nous avons davantage l'habitude de décrire les observations et nos ressentis verbalement, c'est également pourquoi l'exercice de l'écriture n'allait pas de soi.

Au fil de l'enquête nous nous sommes dirigées vers la pratique des professionnels du CSRD. En nous référant aux données du terrain et aux questions qui ont émergées suite à nos observations, nous avons abordé la question de l'accueil, une pratique que nous avons nous même expérimentée. Par cette enquête nous pensons avoir réussi à mettre des mots sur un ensemble d'actions que nous avons jusqu'alors davantage pratiqué, qu'analysé. Nous avons pu décrire cette pratique encore peu définie et pourtant essentielle dans le travail social. Finalement, la qualité de nos entretiens avec les TS nous a amené des données pertinentes que nous avons pu mettre en lumière pour ce travail.

### 8.3 Notre positionnement en tant que travailleuses sociales

Il est évident que ce travail nous a fait réfléchir sur notre posture et notre position en tant que travailleuses sociales. En nous basant sur une situation concrète que nous avons vécue au CSRD, nous allons à présent conclure ce mémoire sur notre positionnement personnel et professionnel. Les éléments cités ci-dessous s'appliquent de manière globale à notre pratique.

Patrick et Jacques, que nous avons nommé les contrôleurs, nous ont marqués par leurs discours intolérants et racistes. Le jour où nous avons partagé un repas avec eux en tête-à-tête (table de quatre), nous avons découvert deux hommes passablement révoltés qui nous ont ouvertement exprimé leurs idées. Cet échange nous a amené à nous interroger sur notre positionnement en tant qu'apprenties chercheuses et notre posture en tant que travailleuses sociales.

Il a été pénible pour nous d'entendre les propos de ces deux hommes, tant leur discours était rigide. Nous avons par ailleurs constaté qu'au fil du repas, nous parlions de moins en moins avec eux. Cela traduit à notre sens le malaise que nous avons ressenti.

Bien que cette surprise fût désagréable, nous avons par moments trouvé Patrick et Jacques sympathiques et drôles. Nous nous sommes demandées si notre présence les avait influencés à parler de certaines choses, plutôt que d'autres. Le fait que nous soyons des jeunes femmes et futures travailleuses sociales a peut-être influencé leur discours. Lorsque Jacques nous dit « J'aimerais bien avoir des gentilles petites assistantes sociales comme vous », cela nous renvoie à sa façon de nous percevoir et de sa propre représentation de ce qui selon lui caractérise une assistante sociale.

Nous nous sommes rendues compte que lors de cet échange nous avons eu de la peine à nous positionner. En tant qu'apprenties chercheuses, notre objectif était de rencontrer les personnes et de récolter des données. Une attitude jugeante, l'envie d'argumenter autour de leur discours ou d'intervenir d'une quelconque manière auprès de Patrick et Jacques, auraient pu biaiser nos données,

Nous pensons que la confrontation de nos opinions personnelles avec les leurs n'aurait pas été adéquate. Notre envie n'était pas d'influencer leurs propos, mais bien de comprendre leur sens. Laisser parler l'autre, lui permet d'être écouté et de s'exprimer tel qu'il est, même si l'envie d'intervenir est réelle.

La rencontre avec les deux hommes nous amène à interroger notre posture professionnelle. Notre rôle en tant que TS n'aurait pas été le même qu'en tant qu'apprenties chercheuses. Définir notre posture professionnelle nous conduit à nous poser une série de questions.

Que faisons-nous avec nos ressentis ? Quand faut-il intervenir et de quelle manière ? Jusqu'où faudrait-il s'impliquer ? Que signifie la distance professionnelle dont nous avons tant entendu parler durant notre formation ? Il n'y a évidemment pas qu'une réponse, mais bien plusieurs à ces questions. Tout dépend des situations rencontrées.

Prendre du recul avec les événements est indispensable, pour mieux les aborder. Nous pensons qu'il est important de savoir marquer ses propres limites avec autrui et de ne pas se laisser submerger ou au contraire s'immiscer dans la vie de quelqu'un. Dans les métiers de la relation, il est nécessaire d'apprendre à gérer ses affects, ses émotions et ses impulsions. En connaissant notre manière de réagir et en ayant appris à gérer nos réactions instinctives, cela nous permet d'être disponible à la rencontre, à l'écoute et de comprendre les demandes de l'autre.

Nous pensons que pour être dans la relation, il ne faut pas se laisser envahir par ses émotions. La personne n'a pas à porter ce qui ne lui appartient pas, d'autant plus si elle est en position de demande. Pour illustrer ce propos, nous allons revenir sur l'exemple de Patrick et Jacques. Nous avons certes ressenti de l'incompréhension et de l'agacement face à leurs discours, mais nous ne l'avons pas partagé avec eux. Si nous avions relaté nos ressentis sans retenue, le risque aurait été de rompre ce bout d'échange ou de surenchérir leur sentiment d'incompréhension et de révolte. Ils auraient pu avoir le sentiment d'être jugés. L'idée n'est en effet pas de casser la relation, mais de l'optimiser.

En revanche, le TS doit trouver le juste milieu entre subir une situation et ne pas laisser de place à l'autre. Pour reprendre l'exemple des contrôleurs, nous pensons qu'il y aurait eu des moyens pour éviter d'endurer leurs propos. Savoir dévier une conversation avec finesse peut tempérer le moment, prendre l'initiative de se mettre en mouvement (chercher un verre par exemple) peut réorienter la dynamique vers autre chose. Selon l'ampleur de la situation, le TS peut ou se doit également d'intervenir comme figure d'autorité.

Il doit savoir concilier différentes positions, entre celles d'un confident, un animateur et une figure d'autorité, il est polyvalent dans son travail. Cela exige un bon équilibre. Cette balance consiste à questionner son identité professionnelle et personnelle. Il n'y a pas forcément de grands écarts entre ces deux identités, mais nous pensons qu'une distinction permet d'éviter d'être dans un rapport ordinaire avec les personnes.

En effet, nous préférons parler de relation ordinaire que de distance professionnelle, car nous ne sommes pas dans les mêmes types de rapports dans notre vie privée qu'au travail. Les enjeux sont différents. Selon les personnes avec qui nous travaillons, nous pouvons rapidement nous retrouver dans ce rapport ordinaire. En effet, les parcours de vie et les manières d'être, peuvent créer des résonnances en nous. Il est important d'avoir conscience de ses ressentis et de les gérer. Nous trouvons que l'envie d'affectiviser la relation est fréquente chez les bénéficiaires. Il s'agit donc toujours de se rappeler du contexte dans lequel nous travaillons et de notre rôle. Etre considérée comme une personne de confiance, de repère et solide ne se construit pas dans un rapport ordinaire.

Trouver un bon équilibre n'est jamais acquis, il se travaille, se module et se construit tout au long de notre existence.

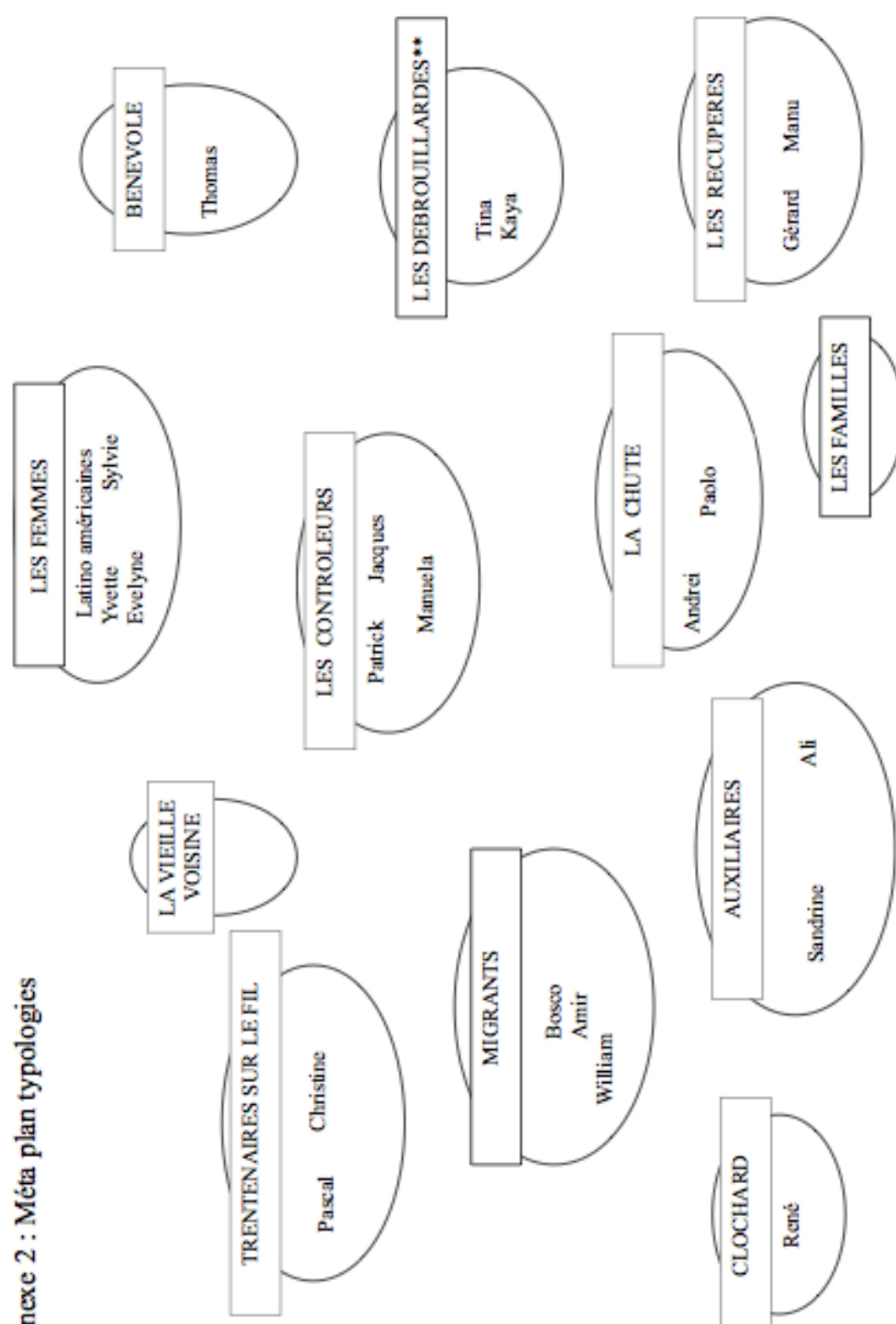
L'autonomie et l'humilité sont des valeurs que nous partageons et que nous jugeons essentielles dans le travail social. Nous aimons travailler dans l'idée que le bénéficiaire puisse être le plus indépendant possible. Cela se traduit par des gestes simples et une attitude qui renvoie à la personne ses capacités et ses ressources. Nous pensons qu'il faut fondamentalement croire en l'autre et ne jamais le figer dans une condition. Une posture humble est également importante. Ne pas penser à la place de l'autre et pouvoir se laisser surprendre à tout moment. En effet, nous sommes d'avis qu'il n'est pas souhaitable de s'habituer aux situations difficiles. Le risque est que la pratique se traduise par des automatismes.

Les TS au CSRD tiennent compte de ces valeurs dans leur pratique. Nous avons eu du plaisir à découvrir leur travail, car nous en rejoignons certaines.

**IX. ANNEXES**



## Annexe 2 : Méta plan typologies



\*\*Initialement appelées « les débrouillardes » nous avons déplacé Tina et Kaya dans « les femmes. » La débrouillardise n'étant au final pas spécifique à ces deux femmes mais à l'ensemble des clients.



## Annexe 3

### La Chute

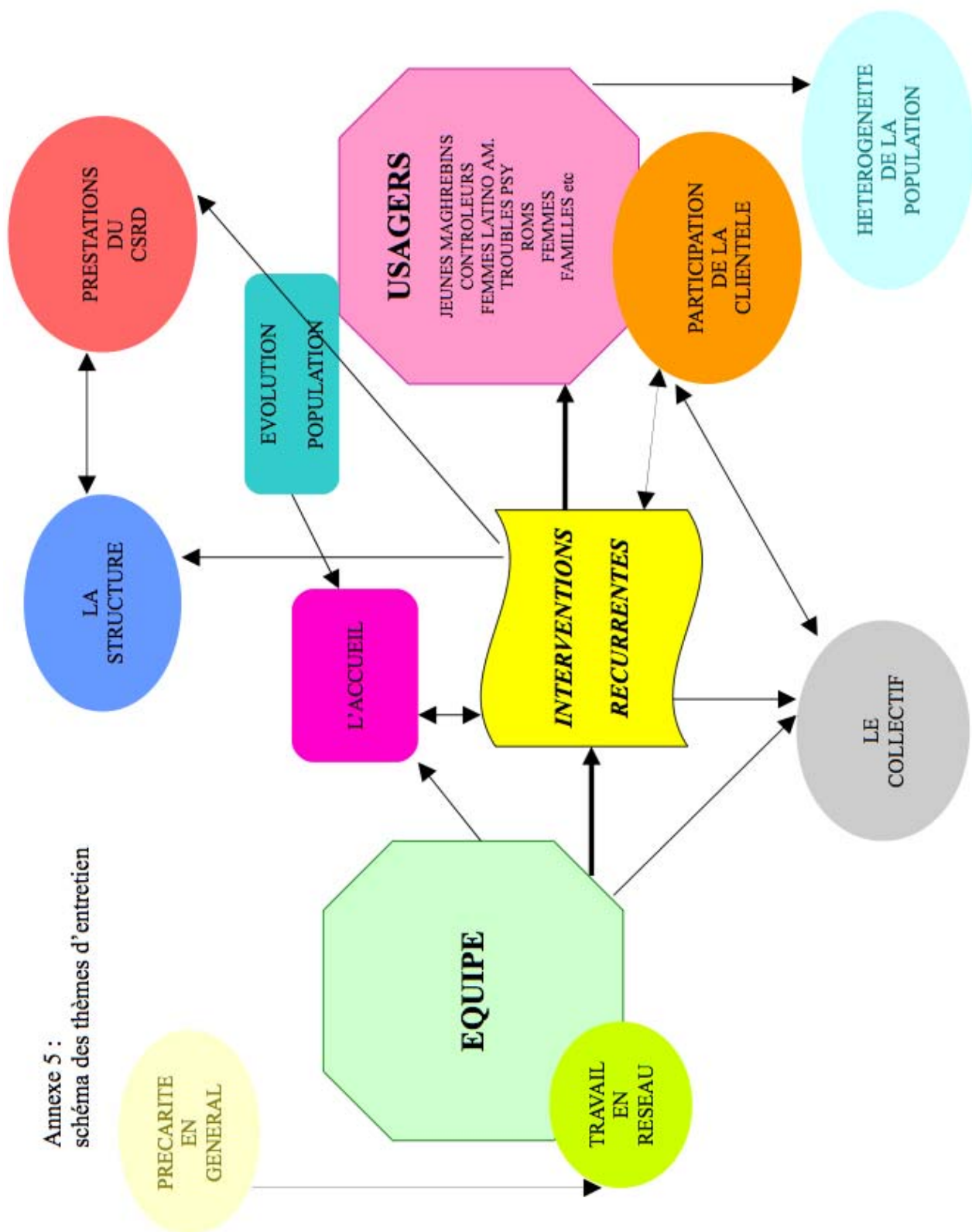
|                                    | <b>Andrei</b>   | <b>Paolo</b>   |
|------------------------------------|---|--|
| <b>Caractéristiques</b>            | Homme bien soigné, 45-50 ans, un fils adulte qui travaille en Angleterre, divorcé, discret, cultivé, sans travail, vit dans une cave.   | 1 <sup>ère</sup> phase (sept-déc)/Vêtu training vert troué, tjs même chemise épaisse flanelle à carreaux, cheveux longs, forte odeur corporelle, renfermé sur lui-même, comportement fuyant. 2 <sup>ème</sup> phase (fin déc-janv)/pantalons, t-shirt ordinaire, cheveux courts, visage rasé, +ouvert avec autrui. ~40ans, dort sur banc à gare. |
| <b>Interaction avec l'équipe</b>   | Multiples échanges avec l'équipe, mais demande peu d'aide.  | Long accompagnement avec l'équipe. Dans un 1 <sup>er</sup> temps surtout équipe qui va vers lui, ensuite liens progressifs se créent.  |
| <b>Interaction avec usagers</b>    | Souvent en lien avec les autres.  | Quasiment inexistante. Plus dans 2ème phase lorsqu'il sera en cuisine.   |
| <b>Interaction avec nous</b>       | Lien progressif, discussions avec ns sur éléments de sa vie : ancien alcoolique, bon niveau de vie, ex entrepreneur, faillite, perte logement, compte sur lui-même pr s'en sortir.<br>« Responsable de sa situation, pas tjs la faute à la société. » | 1/ Aucune. 2/ Echange de formalités de type bonjour-au revoir.   |
| <b>Implication dans le Club</b>    | Donne régulièrement des coups de main(en cuisine, service) Propose parfois de payer son repas.  | 1/boit le café le matin avec ses mots croisés. 2/ Aide en cuisine=>contre prestation pr obtenir logement, rangement de la salle.   |
| <b>Seul/Accompagné</b>             | Seul  | Seul   |
| <b>Nationalité</b>                 | Polonais  | Portugais  |
| <b>Positionnement dans le Club</b> | Se positionne svt du côté de l'équipe en haut, debout. Mange à part à pte table.  | 1/ tjs en bas à même table à 4,svt assis seul. 2/ En haut en cuisine, mange le repas après les autres (13h), voire parfois avec l'équipe.  |
| <b>Vision du Club</b>              | Bien comme lieu, ça aide les gens. Triste de voir les enfants venir là, ce n'est pas un endroit pr eux. Le renvoie à son enfant : « Heureusement qu'il n'a pas connu ça. »  | Ne savons pas mais il était svt présent le matin. Lien de confiance important avec l'équipe.   |

## Annexe 4

- 1) Avez- vous constaté une évolution par rapport à la population accueillie depuis l'ouverture du CSRD? Si oui, laquelle ?
- 2) Globalement, quelle est la part d'usagers ayant une demande de suivi social ? Quel est le type d'accompagnement proposé ?
- 3) Est-ce que les prestations du CSRD ont été modifiées ou réinventées depuis le projet initial de ce lieu ? Si oui, pourquoi ?
- 4) Quelles sont vos priorités pour le bon fonctionnement du lieu ? Comment procédez-vous pour y parvenir ?
- 5) Est-ce que vos modes d'intervention sont basés sur des règles préétablies ?
- 6) D'après nos observations, on peut dire qu'il y a une population hétérogène au Club. Globalement, comment entrez-vous en contact avec cette pluralité ?
- 7) Quelle est la visée au niveau de la vie collective du CSRD ?
- 8) Lors de notre dernière rencontre, tu as parlé des suivis individuels (venant des demandes implicites/ explicites), mais qu'en est-il du suivi collectif ?
- 9) Y a-t-il des interventions récurrentes en ce qui concerne la vie collective ?
- 10) Comment gérez- vous l'aspect imprévisible de la fréquentation des usagers ?
- 11) Comment abordez- vous la question de l'hétérogénéité dans votre travail ?
- 12) « Notre action et notre intervention va dépendre de comment on est sollicité. » Peux- tu nous préciser ton propos ?
- 13) Typologie : Poly toxicomane/ Tu as dit : « On interpelle les gens quand même en fonction de leur état. » De quel état s'agit- il ? Comment intervenez- vous ?
- 14) **a)** « Ce lieu accueillera plus spécifiquement les couples et les femmes en charge d'enfants. » (citation dans l'article apparu le 5 nov. 2004 dans la Tribune).  
**b)** « ...pouvant convenir davantage à des personnes qui ne se « retrouvent pas dans la logique des grandes structures, perçues comme trop impersonnelles ou repoussantes. »  
**a)** Selon vous est- ce que le constat du manque d'une structure destinée aux familles et aux femmes en situation précaire correspond à la réalité rencontrée au CSRD ?  
**b)** Comment définissez- vous le profil de ces « personnes » ?

- 15) D'après toi, les femmes sud-américaines « ont une grande détresse avec la maternité » et « l'expriment peu ». Comment abordez- vous cette question ? (de fait qu'il existe un espace famille- enfant au Club...)
- 16) Typologie : Femmes ayant des troubles psychiques/ Tu as exprimé deux choses qui ont retenu notre attention :
- a)** « Je me sens démunie face à leur problématique. »  
D'où vient ce sentiment et y a-t-il des moyens pour le dépasser ?
  - b)** « On a des outils pour travailler avec elles. »  
Quels sont ces outils de travail ?  
-Avez- vous rencontré ce type de difficultés avec d'autres typologies que nous avons exposé ?
- 17) Quelles sont les frustrations, les limites et les bénéfices dans le travail que tu fais du point de vue professionnel et personnel ?
- 18) D'après une majorité d'utilisateurs que nous avons rencontrés, le CSRD est perçu comme un lieu convivial. Est- ce que cette convivialité a été délibérément travaillée par l'équipe ?
- 19) A votre avis comment se fait-il qu'une personne choisisse de venir au CSRD ?

Annexe 5 :  
schéma des thèmes d'entretien



## X. Bibliographie

### *Livres*

#### Méthodologie :

BEAUD, Stéphane, WEBER, Florence. *Guide de l'enquête de terrain*. Paris : La Découverte, 2003. 292 p.

BOURDIEU, Pierre, CHAMBOREDON, Jean-Claude, PASSERON Jean-Claude. Essais sur la théorie de la science In : *Le métier de sociologue : préalables épistémologiques*. Paris : la Haye, Mouton, 1983.

GUIBERT, Joël, JUMEL, Guy. *Méthodologie des pratiques de terrain en sciences humaines et sociales*. Paris : Armand Colin, 1997.

HATZFELD, Hélène, SPIEGELSTEIN, Jackie. *Méthodologie de l'observation sociale : Comprendre, évaluer, agir*. Paris : Dunod 2000. 188 p.

SCHWARTZ, Olivier. L'empirisme irréductible, postface à *Le Hobo sociologie du sans abri*. Paris : Nathan, 1993.

WACQUANT, Loïc. *Corps et âmes : carnets ethnographiques d'un apprenti boxeur*. Marseille : Agone, 2002. 269 p.

.

#### Thématique :

ANDERSON, Nels. *Le hobo sociologie du sans abri*. Université de Chicago, 1923. 303 p.

BEAUD, Stéphane, CONFACREUX, Joseph, LINDGAARD, Jade. *La France invisible*. Paris : La Découverte, 2006. 631 p.

BÜTSCHI, Danielle, CHAMPOD, Pierre-Alain, MEYER, Simon René. *Inutiles au monde ? Réflexions sur l'exclusion à Genève*. Genève : Parti socialiste genevois, 1996. 113 p.

BALLET, Danielle. *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*. Paris : Presses universitaires de France, 2005. 384 p.

BOURGOIS, Philippe. *En quête de respect : le crack à new York*. Paris : Paris : Seuil, 2001. 384 p.

CASTEL, Robert. *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*. In : Ch. 7 La société salariale, Ch. 8 La nouvelle question sociale. Paris : Fayard, 1995. 769 p.

DECLERCK, Patrick. *Les naufragés*. Paris : Plon, 2001. 438 p.

FLYNN, Nick. *Encore une nuit de merde dans cette ville pourrie*. Paris: Gallimard, 2006. 396 p.

QUESMAND ZUCCA Sylvie. *Je vous salis ma rue, clinique de la désocialisation*. Paris : Stock, 2007. 187 p.

LEWIS, Oscar. *Une mort dans la famille Sanchez*. Marseille : Gallimard Agone, 1973. 175 p.

PAUGAM, Serge. *L'exclusion : l'état des savoirs*. In : Ch. 1 Lien social et exclusion, Ch. 2 Trajectoires, Ch. 5 Expériences. Paris : la Découverte, 1996. 583 p.

PAUGAM, Serge. *Les formes élémentaires de la pauvreté*. Paris : Le Lien Social, 2005. 266 p.

RULLAC, Stéphane. *Et si les SDF n'étaient pas des exclus ? : essai ethnographique pour une définition positive*. Paris : L'Hamattan, 2005. 146 p.

PELEGE, Patrick. *Hébergement et réinsertion sociale : les CHRS. Dispositif, usagers, intervenants*. Paris : Dunod, 2004. 277 p.

### **Analyse de l'activité**

CHOPART, Jean-Noël. *Les mutations du travail social : dynamiques d'un champ professionnel*. Paris : Dunod, 2000. 274 p.

LIBOIS, Joëlle et HEIMGARTNER, Patricia. *L'accueil libre, une pratique fondamentale en travail social, peu définie, peu nommée et peu reconnue*, Editions IES, 2007, 25 p.

SOULET, Marc-Henry. *Petit précis de grammaire indigène du travail social, règles principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien*, Edition Universitaires Fribourg suisse, 1997. 268 p.

### **Articles**

BOLZMAN, Claudio. Les migrants sont particulièrement exposés au risque d'exclusion. *Repère Social*, avril 1999, no 6, p. 10-11

DOMNIO, Isabelle. La prévention de l'isolement et du confinement domiciliaire des personnes âgées. *Gérontologie*, 2002, no 22, p. 2-7

SCHUMANS, Marie-Noëlle. L'expérience de solitude. *Sciences Humaines*, juin 2004, no 150, p. 32-35

THELEN, Lionel. Rationalité et sans abris : la désocialisation comme ultime stratégie adaptative.

*Revue suisse de sociologie*, septembre 2005, vol. 31, no 1, p.123-124

MINARRO, Françoise. Le spectre de l'isolement. *Repère Social*, juin 2005, no 67, p. 3-13

### **Articles sur le Club social rive droite**

BUSSARD, Stéphane. Chaque jour nous offrons 1000 repas aux démunis. *Le Temps*, 5 novembre 2004.

HARTEL, Pierre. Centre d'accueil et d'accompagnement. Le square Hugo essaime sur la rive droite. *GHI* 2004.

HARTEL, Pierre. Service social de la ville. Un deuxième lieu d'accueil va s'ouvrir. *GHI*, septembre 2004.

STAMPFLI, Bertrand. La ville ouvre un « club social » pour les femmes et les enfants. *Tribune de Genève*, novembre 2004.

### **Mémoires**

DELAY, Christophe. *Voyage au bout de l'extrême pauvreté : l'univers des Sans domicile Fixe, « terra incognita »*. 1999. 136 p. Département de sociologie, université de Genève, 1999.

SANTOSUOSSO, Gabriella. *Sans toi : histoire de vie de deux personnes sans domicile fixe*. 1995. 68 p. Mémoire de fin d'études, Institut d'études sociales, Genève, 1995.

LACHAT CHANGANAQUI Chantal, METRAL Elisabeth. *Étude d'un projet original à Genève : l'unité mobile de soins communautaires*. 1999. 153p. Mémoire de fin d'études, Institut d'Etudes sociales, Genève, 1999.

WALTHER Brigitte, KRAMER Nicolas, SERAFIN Catia. *Pari dans la rue ou Regards sur trois structures « hors murs » à Genève*. 1997. 125 p. Mémoire de fin d'études, Institut d'études sociales, Genève, 1997.

### **Rapports Evaluanda**

Evaluanda, Rapport final, Genève, 2002. [www.evaluanda.ch](http://www.evaluanda.ch)

Evaluanda, Rapport final, Genève, 2007. [www.evaluanda.ch](http://www.evaluanda.ch)

## **Conférence**

PAUGAM, Serge. Pauvreté, insertion et exclusion. 3 décembre 2008, HETS, Genève.