



HAL
open science

Du passant ordinaire au travailleur social : difficultés et exigences du don dans la rencontre avec les personnes à la rue

Gayet-Viaud Carole

► To cite this version:

Gayet-Viaud Carole. Du passant ordinaire au travailleur social : difficultés et exigences du don dans la rencontre avec les personnes à la rue : Aller vers les sans-abri. Actes éducatifs et de soins, entre éthique et gouvernance, Jun 2009, Nice, France. hal-03425281

HAL Id: hal-03425281

<https://hal.science/hal-03425281>

Submitted on 22 Nov 2021

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Aller vers les sans-abri

Du passant ordinaire au travailleur social :
difficultés et exigences du don dans la rencontre avec
les personnes à la rue

Carole Gayet-Viaud

Sociologue, chercheur associé au Centre d'Etude des Mouvements Sociaux, EHESS-CEMS (Institut Marcel Mauss) et maître-assistant associé Ecole Nationale Supérieure d'Architecture de Paris La Villette (ENSAPLV)

Il est aujourd'hui commun de décrire les rapports entre citoyens sous les traits de « l'indifférence civile », qui jouxte à bien des égards, politiquement, l'apathie, et moralement, l'incurie. Si l'on renverse ce paradigme commun d'analyse, qui fait de l'indifférence l'état par défaut, et de l'intérêt porté à autrui le produit d'un effort toujours coûteux, on découvre les difficultés que rencontrent les meilleures intentions elles-mêmes pour se manifester. Dans le rapport aux sans-abri, l'enquête montre que c'est souvent une impossibilité de manifester le souci de l'autre et de la situation d'une manière juste, digne et faisable (et un sentiment corrélatif d'impuissance) qui conduisent à un repli sur l'indifférence, plutôt qu'une absence de concernement. La comparaison des conditions de la rencontre avec des sans-abri, pour de simples passants d'une part, et pour des travailleurs sociaux du Samu social d'autre part, met au jour l'importance cruciale des *appuis pragmatiques du don*, qui manquent aux premiers et dont jouissent les seconds, dans la possibilité même de son déploiement. L'institution y apparaît comme la médiation indispensable du souci d'autrui, en prenant en charge la justification du geste initial d'ouverture et simultanément, la nécessité (paradoxale) de clôture du don (requalifié en secours). Mais cette façon de borner ainsi les exigences du don, pour le rendre matériellement et moralement faisable, comporte son revers : les intervenants sociaux délèguent de manière parfois douloureuse l'appréciation (et la re-constitution) du sens moral de leur activité à l'échelon institutionnel dont ils ne sont que des maillons (voués à produire des gestes tronqués, découpés en séquence, rognés en inconditionnalité). Cette dimension indissociablement pratique et morale de l'activité des travailleurs sociaux mérite d'être prise en compte dans l'organisation du travail et dans les analyses de la souffrance au travail (les demandes de formation en sont une manifestation indirecte, où la soif est grande, d'échanges et de temps permettant la recombinaison d'une unité de l'expérience). On ne peut la renvoyer aux seules dimensions psychologiques de fragilité émotionnelle, ou de compétences en termes de « réglage de la distance ».

« Selon notre tradition, toute la méchanceté humaine s'expliquerait par [...] l'inclination à céder à la tentation. L'homme [...] est tenté de faire le mal et il a besoin d'accomplir un effort pour faire le bien. Cette idée est si profondément enracinée que [...] l'on en est venu à considérer que le juste est ce que l'on n'aime pas faire et l'injuste ce qui nous tente. »

Hannah Arendt¹

¹ Arendt (2005), p. 108.

Placer la rencontre avec le sans-abri sous l'égide du don. Penser l'inclination au bien, ses états et entraves

Cette contribution propose de réfléchir au sens et aux difficultés du don dans la rencontre avec les sans-abri, à partir d'une analyse des situations les plus ordinaires du côtoiement urbain, et du rapport qui se trame entre ces personnes livrées au public², et les passants ordinaires, simples *quidams*³. Ce rapport est marqué par un malaise, un trouble⁴, qui signalent une inquiétude morale à la fois commune, et pourtant difficile à démêler. On voudrait tenter de décrire ce qui se joue dans ces situations, délicates quoique banalisées. Quelles sont les conditions concrètes de mise en œuvre d'une bonne volonté, d'une attention donnée à cet autre qui est là, devant soi, alors que l'on ne fait possiblement que passer (repasser, quelquefois) ?

Les rapports entre inconnus en ville sont marqués par la fugacité et l'étrangeté mutuelle, et couramment définis, dans cette optique, comme étant régis par « l'indifférence civile » (Goffman, 1963 ; 1973). Les sans-abri, par leur seule présence visible, troublent ce tableau : ils lestent le mouvement généralisé par leur immobilité farouche, brouillent les frontières entre public et privé, passant et habitant, droit de passage et propriété, questionnent le rapport du droit de cité au don et à l'hospitalité. Ils sont dotés de cette qualité paradoxale d'accrocher l'attention, et de susciter le malaise, un frémissement de geste même, mais simultanément, de se dérober à la détermination d'un « quoi » faire ou leur donner, qui justifie et réalise pleinement cet élan que pourtant ils éveillent⁵. C'est cette incomplétude et l'embarras qu'elle porte qu'on se propose d'interroger. Comment comprendre ce « je ne sais quoi » d'encore mal discerné, cette ébauche de « concernement » (Boltanski, 1993) qu'emporte la perception des

² Il s'agit surtout du regard public et de l'espace physique en tant qu'il est ouvert à ce regard et à ce qu'il implique. La figure même de sans-abri, dans l'expérience urbaine ordinaire, émerge de ce mode spécifique d'apparition et d'exposition. Sa façon d'être là le désigne d'une manière immédiatement paradoxale : à la fois selon une forme de *disponibilité* au regard de tous, et en même temps, selon des postures qui semblent le *soustraire* à cette *apparente accessibilité*, que l'exposition pourtant suggère.

³ On désigne par ce terme le personnage du citadin et « simple passant », généralement pris pour héros par la sociologie urbaine héritière de Chicago (Joseph, 2008), dont on propose de reconsidérer les qualités couramment admises, en tant qu'individu moyen, sans histoire, ni visage, ni autre souci du monde que d'y circuler. Une belle réflexion sur les limites d'une telle prévalence donnée à la mobilité se trouve dans Stavo-Debauge (2003) : l'auteur oppose « l'ancrage du résidant qui s'émeut » à « l'indifférence du passant qui se meut ». On propose d'étendre cette critique à la figure du passant lui-même, pour considérer d'autres aspects du *côtoiement* urbain, que ceux qui ne relèvent que du croisement « d'unités véhiculaires » (Goffman, 1973) et ne se donnent pour horizon ultime de félicité que l'évitement des heurts, la préservation du quant-à-soi de chacun, dénigrant toute possibilité de véritable mise en commun (Gayet-Viaud, 2006 ; 2009).

⁴ Chez Dewey (2003) le trouble est cette forme de turbulence (pas nécessairement spectaculaire) qui survient dans le rythme des activités, bouscule leur caractère normal et routinier. Il ouvre une brèche réflexive, en rupture avec la continuité paisible de l'expérience routinière : à la fois inconfort et arythmie, il suscite l'inquiétude, le questionnement, met en branle la possibilité d'une enquête (pour rétablir la normalité de la situation). Une telle notion attire l'attention sur la continuité des phénomènes qui vont de la manifestation sensible la plus ténue (gêne, réticence, élan) aux formes les plus consistantes, visibles et abouties de l'action. Elle inscrit le sens des normes et la prégnance des évaluations au cœur de la perception même, en-deçà des formes discursives, qui ne sont plus que les productions évaluatrices les plus élaborées, thématiques, explicites (articulation d'une critique, échange d'arguments, délibération morale, arbitrage entre des options). Un programme d'enquête sur la ville a été mené dans cette perspective par M. Breviglieri, D. Trom, et J. Stavo-Debauge sur les « troubles et tensions en milieu urbain » (Breviglieri et Trom, 2003), dont les présentes réflexions ont grandement bénéficié.

⁵ Leur seule façon d'être là *appelle* le don. Leur mode de présence peut à certains égards sembler les réduire tout entiers à cette attente, d'un geste qui leur soit destiné ; et pourtant, ce qui peut et doit leur être donné ne va pas de soi.

sans-abri, comme des êtres à qui tout manque, et vers lesquels il serait bon, et bienvenu de pouvoir, de savoir se tourner, s'ouvrir, simplement *faire quelque chose* ?

Les philosophes définissent souvent le don comme ce qui échappe à toute mesure, ce qui vient en excès, déborde, aussi bien les attentes que les définitions qu'on essaie d'en donner. La question de la mesure, ou pire de l'équivalence, sans parler de l'échange, semble difficilement conciliable avec ce qui relève du don⁶. Sans conclure à « l'impossibilité du don » (Marion, 2008) on peut prendre au sérieux ces difficultés empiriques, et surtout la façon dont elles sont arrimées aux exigences mêmes, dont le don est porteur, que le passage à l'acte n'ignore pas.

Notre hypothèse est que les conditions de possibilité de manifestation d'une attention ne relèvent pas d'une annexe pratique (qui en serait « l'application ») mais se rapportent directement à la nature même de l'exigence en question : sa définition, son sens, sa teneur même. Les appuis pragmatiques qu'offre le monde à nos actions ne limitent pas leur efficacité à la mise à disposition des formes matérielles ou techniques de réalisation de nos projets, mais participent de leurs conditions de possibilité générales (l'élaboration et la consistance même de projets). Ces appuis touchent aux conditions culturelles de notre existence, aux mœurs pour autant qu'elles ne sont pas réduites aux manières qui ne consisteraient qu'à « faire des manières⁷ » : où quelque chose de la morale peut s'accomplir, se décliner, se transmettre – sans pour autant s'y épuiser⁸. Les appuis pragmatiques définissent les conditions de l'action jusque dans leur lien à l'imagination, en tant qu'organe de sélection, de convocation des possibles pertinents⁹.

En réalité, les philosophes ne sont ni les seuls ni les premiers à s'inquiéter de la possible antinomie entre les principes de ce qui serait un don « pur » ou « vrai » et les conditions concrètes de son éventuel accomplissement, terrestre et mondain – même si l'inquiétude ordinaire s'exprime plutôt dans les termes d'une incertitude diffuse sur le sens d'un geste (la vanité) ou dans une insatisfaction qui résiste après quelques tentatives. Les personnes ordinaires connaissent bien cette inquiétude, qui se manifeste sous la forme d'un malaise, d'un embarras, de tergiversations, de réticences et de scrupules, de tentatives, de remords, de

⁶ L'inventaire est impensable, citons à titre d'exemples : sur l'*agapè* comme ce qui échappe à toute équivalence, Boltanski (1990). Sur la démesure du don : Derrida (1991). Sur le don comme suspension de l'équivalence, Chaniel (2001).

⁷ Le *distinguo*, emprunté à Jankélévitch (1980) est crucial pour saisir la portée morale des conduites de politesse et de civilité et se défaire des critiques habituelles héritées des moralistes (maîtres du soupçon) qui, prenant prétexte de la *possible* dissociation entre apparences et réalité, érigent la tromperie en vocation des apparences. Elles confondent ce faisant la possibilité d'instrumentalisation des formes de sociabilité avec ce qui serait leur *vocation* instrumentale. Ce qui leur fait manquer toute la charge éthique et la difficulté pratique qu'il y a à montrer sa bonne foi et à mettre en œuvre sa sincérité dans ce monde.

⁸ Dans leurs écrits consacrés à l'éducation et à l'habileté humaine, Kant (1993) et à sa suite Durkheim (1974 ; 1997) affirment l'importance de tels médiateurs pour l'émergence, le maintien et le développement (le progrès) des exigences morales chez l'homme. Durkheim reprend d'ailleurs à Kant son analyse du triptyque mis en jeu par l'éducation, où s'articulent trois niveaux et moments de l'apprentissage de la moralité, chez l'homme comme espèce, via la chaîne des générations, mais aussi pour chaque individu, dans son passage de l'enfance à l'âge adulte : 1) la discipline 2) la culture et 3) la morale. Sur ce triptyque et son importance pour une analyse des enjeux de correction et de respect, je me permets de renvoyer à Gayet-Viaud (2009).

⁹ Là encore, on trouve des appuis chez Kant lui-même (qui n'est certes pas un promoteur de l'empirisme en matière morale). Comme le rappelle Arendt (2005) pour étayer son argument sur le déplacement de la troisième *Critique* vers la sphère morale, Kant concédait qu'un être qui n'a pas connu le bien ne peut pas le vouloir. Ses concessions penchent en faveur d'une reconnaissance accordée à la non-étanchéité entre monde empirique et sphère morale. De sorte à laisser peser : d'une part la pluralité des hommes – *versus* la pente au solipsisme propre à l'impératif catégorique – et d'autre part l'exemplarité des conduites bonnes, comme expression et lieu de transmission de l'inclination au bien chez les hommes.

perplexités, dont les observations donnent quelques indices, et que les entretiens étaient par de nombreux récits.

L'affirmation d'un principe général tel qu'« il faudrait faire quelque chose » s'avère insuffisante et impuissante, car incomplète : il manque la définition satisfaisante du « quelque chose » à réaliser. C'est cette difficulté et ses implications qu'il faut éclairer. On envisagera pour cela deux types de situations : d'une part, celles qu'occasionnent les formes du côtoiement le plus ordinaire et qui concernent les simples passants ; puis, dans un second temps, celles qui relèvent d'interventions prenant place dans les dispositifs dits d'« urgence sociale », dont la vocation expresse et spécialisée consiste à se porter vers ces personnes pour leur venir en aide. On essaiera d'analyser les étayages respectifs des gestes ainsi rendus possibles (gestes de don, d'aumône, de sociabilité, d'aide, de secours, de soin...) pour comprendre la façon dont ils s'éclairent mutuellement. On proposera, à partir de cette comparaison, une lecture des enjeux et de la nature des limites que doivent considérer, et peut-être surmonter, les mouvements consistant à « aller vers » les personnes sans-abri.

Pourquoi parler de don ?

Il serait possible de placer les situations qui nous intéressent sous l'égide d'autres concepts, distincts mais proches (entretenant avec le don un certain « air de famille »¹⁰) comme ceux d'hospitalité, de charité, de *care*, ou de sollicitude. Si, une fois reconnue la relative mais indéterminée parenté entre ces concepts, la nécessité de les distinguer rigoureusement demeure, on se contentera ici de donner quelques éléments partiels, probablement insuffisants, quant au sens prêté au concept de don, et aux raisons qui ont motivé la préférence accordée à ce terme au détriment d'autres candidats potentiels, pour désigner ce que vise la réflexion. Le concept de don répond ici à une exigence descriptive singulière, qui se dispense, on l'espère, du règlement général ou définitif du rapport de concurrence ou de complémentarité avec les autres notions mentionnées. Il ne s'agit nullement, en l'occurrence, de se ranger à la défense d'une notion contre ou en lieu et place d'une autre (chaque concept pouvant autoriser des usages plus ou moins heureux qui ne sont pas à mettre forcément au passif du concept lui-même, ni des nécessités logiques dont il serait porteur). Deux éléments étaient notre choix.

Premièrement, notre questionnement concerne un contexte particulier, qui est celui des rencontres urbaines, et des rapports qui se tissent entre personnes étrangères les unes aux autres, pour lesquelles il est important de ne pas préjuger de la densité (affective ou temporelle) du lien¹¹. Deuxièmement, la façon dont l'attention à autrui peut se manifester dans les situations qui nous occupent n'est jamais donnée préalablement, et c'est d'ailleurs là tout le nœud de l'affaire. Le don est ainsi abordé dans cette dimension très générale et extensive, où il se distingue encore peu de l'hospitalité et de la *caritas* (entendue au sens où, avant toute réduction à un « faire la charité », elle relève encore à la fois de l'*eros* et de l'*agapè*) qui désignent indissociablement l'ouverture, le souci et l'accueil de l'autre, et dont

¹⁰ On reprend l'expression de Wittgenstein pour désigner ce « cousinage », perceptible de manière immédiate, mais pour autant difficile à spécifier. Cet apparentement relatif se manifeste assez nettement si l'on observe les travaux auxquels ces notions donnent lieu. La *Revue du MAUSS* a accueilli dans ses publications récentes quelques expressions significatives de tels croisements et recoupements possibles, dans deux volumes mettant en discussion ces différentes approches : Caillé (2007) ; Caillé et Chaniel (2008).

¹¹ La nature du lien étant l'objet visé par l'enquête, il ne peut en être un présupposé.

l'obligation se pense toujours et d'abord, très concrètement, depuis un présent de la rencontre (de la co-présence).

Le choix d'opter pour le don tient essentiellement à cette qualité de désigner quelque chose d'encore indéterminé, qui embrasse l'intention (volonté ou souci) et la matérialité de son accomplissement, sans que soit déjà spécifié pour autant le *contenu* de cette manifestation. Le don désigne prioritairement ce qui relève du *geste*. Et c'est là que son indétermination relative n'enlève plus rien à sa précision. Donner s'emploie d'ailleurs, sans dévier de son sens ordinaire, de manière absolue, sans complément d'objet : « j'avais envie de donner plus » raconte une ancienne animatrice (Gabel, 2006), partie rejoindre le Samu social de Paris pour travailler auprès des sans-abri.

C'est pour cette même raison qu'on refuse, malgré la tentation forte que représente la focalisation sur la pénurie économique dans la rencontre avec le sans-abri, de réduire le champ du questionnement à la réponse à des « besoins¹² » (même en admettant le caractère non univoque de la notion). La résonance fonctionnelle, utilitaire, et économique (au sens de Arendt, 1983) qui est celle du besoin, semble réductrice. Ce n'est qu'un des aspects de la situation.

La tentation de donner la prévalence à la dimension économique du besoin fait d'ailleurs problème si l'on se place dans la perspective de la sociabilité (Simmel, 1981), dont la spécificité¹³ est d'être *à elle-même sa propre fin*¹⁴ : son objet (par quoi elle se réalise et rapproche les hommes) n'est jamais qu'un *prétexte*, support, voie d'accès, moyen. De ce fait, elle ouvre, pour le simple citoyen, sur une sorte de dilemme (que masque l'aplatissement sur l'évidence du « besoin ») : faut-il traiter celui à qui tout manque comme s'il était mon égal *malgré tout* et avant tout, en ramenant sa condition économique de « pauvre » à son caractère contingent et secondaire, pour tenter de m'intéresser à lui *hors de ce manque* ? Ou bien faut-il m'intéresser à lui *depuis* ce manque ? Se demander si une relation proprement sociable est encore possible, et comment, face et avec une personne qui semble n'être plus définie que par ce dont elle manque, c'est une importante question, qui ne peut être écartée de la réflexion. Ainsi, la perspective conceptuelle somme toute « méta-descriptive » du don, se prête bien à la saisie de ces empêtements, agités par les troubles de l'inclination au bien mal réglée, patinant entre la velléité, la gêne, le regret et l'expérimentation plus ou moins réussie¹⁵.

¹² Ceci exclut pour notre propos l'usage de la notion de *care*, si elle est définie comme « activité orientée vers les besoins d'autrui » (Tronto, citée dans Pattaroni, 2006) ou comme chez S. Laugier et P. Paperman (2008) comme travail, mu par le « souci fondamental du bien-être d'autrui ». Ces spécifications nous semblent anticiper par trop sur ce qui ne se démêle que dans les situations mêmes, et que les personnes ont précisément la charge (supplémentaire, si l'on veut) de définir.

¹³ Pour une réflexion sur l'articulation entre hospitalité, don et sociabilité, à partir de Simmel et Kant, voir Milon (1999).

¹⁴ Ou, pour le dire en termes kantien, de n'avoir d'autre objet que de se montrer mutuellement qu'on est homme (Kant, 1993).

¹⁵ Le sujet mériterait bien sûr d'amples développements. Citons simplement ici quelques exemples de tentatives recensées, étapes dans les itinéraires de donateurs. 1) Se focaliser sur un seul d'entre eux (du quartier) et essayer de « l'aider vraiment », nouant quelque chose comme un lien d'amitié (sous-tendu par un tutorat), le voyant régulièrement, discutant avec lui au café, lui donnant plusieurs fois des sommes substantielles d'argent pour l'aider à « s'en sortir ». 2) Ne plus donner du tout aux gens qui font la mendicité, mais donner à des associations (Emmaüs, les Restos du cœur, etc). 3) Donner des choses en nature (sandwiches, vêtements) à ceux qui vivent près de chez soi. 4) Ne plus donner mais aller voir et discuter avec les personnes, quand on a le temps. 5) Assurer de loin une simple veille sur l'état de santé, très concrètement sur la survie, dans les périodes considérées comme les plus sensibles en particulier. Bien souvent, les expérimentations opèrent une sélection interne et une hiérarchisation entre types de sans-abri, déclinant des formes pertinentes (possibles) de conduites

L'impossible mesure du don. Vertige devant le « trop », réticence devant le « trop peu »

Comment trouver quoi donner ? Comment ne donner qu'un peu ? On peut percevoir l'exposition du sans-abri à même le sol et la rue comme une demande implicite. Mais que lui offrir sinon une hospitalité ? Faudrait-il accueillir chez soi, mais dans quelles conditions, et pour combien de temps ? Si on lui donne à manger, mais pourquoi seulement ce repas, et pas le suivant, et pourquoi le laisser coucher dehors... Le fait de se soucier de lui, et de reconnaître qu'on est concerné par le fait qu'il soit seul, à la rue, peut-être sans personne, engage potentiellement bien plus qu'une simple contribution, épisodique, ponctuelle, « mesurée » à son « survivre ».

L'empêchement du passant-pas-si-indifférent-que-ça semble tenir pour beaucoup à l'incapacité pour le don de trouver sa mesure, son objet. Les deux choses sont indissociables en effet. Or, une circularité vertigineuse se joue entre **1**) le contenu et la forme à donner au geste **2**) la portée du geste **3**) la raison première de l'initier (sa vocation qui doit être anticipée pour justifier l'initiative) **4**) l'horizon de clôture de ce qui est ainsi amorcé.

La difficulté la plus importante dans l'accointance entre la mesure du don et son objet tient sans doute à la conciliation à réaliser entre la possibilité de l'ouverture et celle de la clôture. Il semble que se joue là une tension considérable entre d'une part, une dynamique qu'enclenche l'ouverture du don, et qu'on pourrait définir comme engrenage¹⁶, qui tient à sa *qualité de promesse* ; et d'autre part, la nécessité pragmatique de trouver des formes de mesure et de clôture, qui s'accrochent au « quoi » du don, le concrétisent et le balisent, mais disent aussi sa délimitation.

Les sciences sociales insistent souvent sur ce que le don crée de dette pour celui qui reçoit, sur la façon dont il devient l'obligé de son donateur. Ce qu'il faut considérer ici, c'est la façon dont *le don oblige celui qui donne*, ce qui dans le don tient de la promesse, au sens où il engage celui qui le fait, au point qu'il puisse s'avérer épineux (voire impossible) de donner (savoir *comment* le faire *correctement*), alors même qu'on en a l'envie ou la volonté (la velléité, devrait-on dire).

Une fois le don mis en mouvement, sa pente semble être de se poursuivre, se prolonger, et donc potentiellement, de donner de plus en plus¹⁷. Une force d'inertie est à l'œuvre une fois le

différenciées (une partition entre connus et autres permet de donner davantage d'attention au(x) « sien(s) », ceux d'en bas de chez soi, et de rendre plus supportable le fait de *négliger* tous les autres). Ce détricotage du rapport quantitatif pour retrouver le rapport à la personne et au *visage* semble décisif pour la récupération d'une capacité d'action.

¹⁶ C'est ce rétrécissement de la liberté d'initiative dans le cours temporel du don qui se répète (ou simplement se maintient) que Rousseau décrit et dénonce dans la « Sixième Promenade » des *Rêveries* (Rousseau, 2001).

¹⁷ Cette dimension du don s'est manifestée avec éclat dans une enquête consacrée à l'hospitalité donnée aux clandestins par les habitants de Calais, après la fermeture de Sangatte, portant sur le passage possible de formes d'engagement modestes et ordinaires (aide ponctuelle et improvisée, nées du côtoiement fortuit) à des formes plus militantes de mobilisation organisée. Dans les récits la thématique du don et celle de l'engrenage sont apparues étroitement associées. Une mère de famille confiait ainsi combien, « une fois qu'on met le doigt dedans, tout y passe ». Tout avait commencé lorsqu'elle avait pris en stop un jeune garçon. Elle avait commencé à venir aider de temps en temps pour la distribution des repas au centre ; puis elle avait progressivement, au fil des mois, impliqué ses filles et sa famille entière dans sa démarche de bénévolat. Deux ans plus tard, au moment de l'entretien, son époux et elle se trouvaient en pleine procédure d'adoption d'un jeune afghan de 15 ans avec lequel des liens forts s'étaient noués au fil du temps... Bien sûr, le passage d'une étape à l'autre n'est

don enclenché et son chemin ouvert. L'idée de clôture met en péril le principe même de ce qui a déjà été accompli. C'est la possibilité d'une *réversibilité* qui est en jeu. L'adage dit : « donner c'est donner, reprendre c'est voler ». Mais cesser de donner, n'est-ce pas aussi déjà se dédire, d'une certaine façon ? L'ouverture du don est d'abord temporelle : cesser de donner, c'est toujours sembler revenir sur la valeur même de ce qui a été donné. Le don, de ce point de vue-là, n'est jamais pleinement acquis ; il est toujours reconfigurable par ce qui suit¹⁸. La fragilité de ce qui se donne tient à cette capacité à tenir dans le temps et à ne pas se trahir, se défaire, se dédire. L'ouverture concerne aussi bien le contenu même de ce qui est donné. Le « jusqu'où » touche à la mesure indissociablement quantitative et qualitative du don : que donner, en fonction de quoi ? L'incertitude et l'indéfinition (qui touchent à l'infinitude) sont vertigineuses.

Les attentes ouvertes par le don inaugural déterminent de nouvelles conditions de possibilités pour le don ; on n'est plus aussi libre qu'avant, de donner ou pas... La question de la mesure et de la clôture sont par conséquent des questions qui peuvent peser très vite, par anticipation, lorsque s'envisage la possibilité même de l'engagement premier. D'autant que les personnes entrevoient souvent ce à quoi donner engage, ou risque d'engager.

La mesure « naturelle » du don trouve sa pertinence dans une forme d'évidence qui doit lier deux éléments : d'une part ce que l'on peut, d'autre part ce que la situation exige. La « mesure » naturelle est l'ajustement (dont la justesse est généralement garantie car incluse dans le sentiment d'évidence). Les troubles des passants attestent non seulement de leur souci, mais également de l'ébranlement (ou de la non-disponibilité) de l'évidence qui devrait permettre de répondre à ce souci. Dans le don se réalise une lecture de la manière dont les situations (le monde, et les autres) nous endettent. Le don est notre réponse. Or ici la dette semble à la fois trop immense et indéfinie pour être honorée. Pour le passant, montrer un souci et donner une hospitalité au sans-abri pose le problème de la totalité de ce qui est mis en jeu dans cette situation, profondément et durablement dissymétrique, de tout ce que la situation prise au sérieux appelle, dans toute son amplitude. Ainsi, une part de la difficulté à donner, de la réticence et de l'embarras, où se nouent de manière étroite l'incertitude relative au « quoi faire » et les hésitations sur le « comment faire », tient à l'anticipation de la *dette qui s'ouvre avec le don* inaugural, que cette initiative doit assumer, sous peine de risquer l'inconséquence. Les états du don sont indissociablement éthiques et pratiques.

Les insuffisances de l'aumône. La réticence à prodiguer un don tronqué

La réticence à donner l'obole ou à « faire l'aumône » dessine l'inquiétude polairement opposée à celle qui tient au vertige du don infini, indéfini et potentiellement illimité. Concernant l'aumône, il est frappant de découvrir qu'une part de la réticence des donateurs¹⁹

évidemment pas nécessaire, ni même fréquent, mais *en tant que possible seulement*, il est significatif et proprement *exemplaire*.

¹⁸ C'est pour cela peut-être que les histoires d'amour finissent mal, en général : il est bien difficile, au moment de finir, de ne faire que terminer, arrêter, cesser (d'aimer, d'être ensemble). La rupture menace non seulement ce qui suit mais ce qui précède, elle ne fait pas seulement cesser, elle risque de détruire. La relecture rétrospective est celle d'un discrédit dont parfois rien ne semble pouvoir rattrapper : « Si tu me quittes, c'est que tu ne m'as *jamais vraiment* aimé ».

¹⁹ L'enquête initiale (Gayet-Viaud, 2000) portait sur les formes de mendicité, notamment sur les discours des « mancheurs » venant dans le métro « faire la rame » (Pichon, 1993) prenant l'initiative et la parole face aux

potentiels tient, non pas seulement aux suspicions et préjugés stigmatisants généralement invoqués pour expliquer leur réserve (par exemple la dénonciation du parasitisme, le refus de subventionner les penchants à l'alcoolisme, à la paresse ou à l'assistanat) mais aussi, à une difficulté que lève la meilleure volonté elle-même, et qu'on propose de thématiser à partir de la notion de « don tronqué ».

Pour beaucoup, le fait de donner une pièce paraît une forme d'expression du souci insatisfaisante, indigne et inadéquate, du point de vue de ce que la situation appelle. C'est pourquoi ne rien faire et ne rien donner du tout peut, paradoxalement, sembler « mieux », et devenir la solution de repli souvent adoptée²⁰, qui ne peut pas se rabattre sur la pure et simple incurie²¹. Nombre de personnes confient avoir tenté de « faire plus », racontent comment elles ont voulu tenter, expérimenter, des dépassements de l'aumône en offrant l'hospitalité (une jeune comédienne a laissé son studio au sans-abri d'en bas de chez elle pendant ses vacances), ou en essayant d'aider l'un d'entre eux à trouver un travail ; d'autres invitent un sans-abri à manger. Toutes ces tentatives montrent un souci de sortir du type de violence que l'aumône peut représenter, pour beaucoup, au geste plein d'hospitalité²².

L'aumône peut être considérée comme un « don tronqué » au sens où le don semble se contredire lui-même, dès lors qu'il clôt ce qu'il ouvre, en prétendant *s'acquitter* au moment même où il reconnaît une dette. Dans l'aumône, le contenu du don entre en tension avec ce que porte de promesse le fait même de donner. Alors qu'un élan, s'il est conséquent, semble appeler beaucoup, l'aumône elle, fait paradoxalement clôture (si tôt, si vite), en éludant la rencontre et en s'y substituant, d'une manière insatisfaisante donc, pour ce qui peut vouloir se manifester par le don.

Des deux côtés, l'écueil menace : à un pôle, le risque d'un don illimité s'il honore ce qui l'appelle et où la personne qui donne menace d'être tout entière exposée, engloutie (ce caractère dévorant du don où l'on se perd) ; au pôle opposé, l'insatisfaction d'un don tronqué, où trop peu de la personne qui donne peut se trouver engagé (et qu'il faut également prendre au sérieux). D'un côté on semble manquer de ressources pour répondre comme il le faudrait à ce que la situation appelle. De l'autre, les mesures disponibles semblent insatisfaisantes : ainsi

usagers engourdis, pour mettre le verbe au service (et à l'appui) de la main tendue, en déployant de véritables plaidoyers – qui débouchaient paradoxalement sur des appels à l'aumône. C'est là que notre interrogation sur les ressorts du don trouve ses racines.

²⁰ Un philosophe m'a confié un jour, au cours d'une discussion amicale, son embarras devant ces rencontres, mais son refus maintenu, politique, de donner de l'argent. Je lui ai demandé ce qu'il pensait être la bonne façon de montrer de la reconnaissance à ces hommes. Il m'a répondu : « Je leur donne de la reconnaissance par le regard, par les yeux ».

²¹ Certains diront que « pour les sans-abri, c'est la même chose, ils restent à la rue ! ». Il nous semble pourtant important de maintenir, contre ce bon sens-là et ses raccourcis faciles, la conscience d'un écart (réaffirmer que ce n'est *pas* la même chose). Car, au moment de considérer ce qu'il conviendrait d'entreprendre pour retrouver le chemin de l'action, il ne suffit plus de souhaiter, par exemple, que les gens « se rendent mieux compte ». Il est vain de vilipender l'insensibilité et l'égoïsme rampants. L'enjeu politique devient de façonner des débouchés et des prises concrètes pour étayer la capacité d'action, plutôt que de raisonner les carences de l'agir dans les seuls termes d'un défaut de concernement.

²² Par ailleurs, la nature monétaire du don, sous forme d'obole, pose aussi problème. Peut-être contribue-t-elle à parasiter ce qui peut être recherché dans le don : la nature de la reconnaissance manifestée en particulier, en tant qu'elle dépasse tout besoin auquel serait donné réponse. L'aide en nature permet peut-être davantage d'être envisagée sous l'aspect du coup de main. Le don en nature dédramatise, alors que le don d'argent remplace l'écart économique au premier plan, en montrant un certain versant, objectivé sous sa forme froide de « pure équivalence » (de Blic et Lazarus, 2007), qui par le jeu métonymique de ce qui passe d'une main à l'autre risque toujours d'affermir plutôt que de réduire l'écart entre donateur et donataire.

de l'aumône, qui risque, à trop bien portionner les choses, de n'être qu'une mimique de don.

La part de promesse inhérente au don peut paradoxalement contribuer à en inhiber l'accomplissement, du fait de la difficulté à trouver des moyens termes entre le tout et le rien, des clés de mesure, qui relie étroitement la possibilité d'ouvrir le don et les formes possibles de sa clôture ou de sa limitation. Les formes de don disponibles, pour le *quidam*, paraissent balancer entre deux extrêmes également insatisfaisants : soit indignes, car insuffisantes et piteuses (le don tronqué), soit inaccessibles car excessives et périlleuses (le don plénier, dont l'ouverture, face au sans-abri, est vertigineuse). Ainsi, alors même que les passants ne sont ni sourds ni insensibles à l'appel que font résonner les sans-abri par leur seule présence, ils hésitent à y répondre, faute d'être sûrs de savoir comment *en* répondre (Chrétien, 2007)²³.

Une comparaison entre les travailleurs sociaux du Samu social et le *quidam* : le rôle de l'institution dans la façon « d'équiper » la volonté de donner

Il est intéressant de considérer les atouts dont disposent les travailleurs sociaux, plus particulièrement ceux qui composent les équipes²⁴ de « maraudes » du Samu social²⁵, chargées d'aller au-devant des sans-abri, et de porter secours à « ceux qui ne demandent plus rien » (Emmanuelli, 2003), dont sont dépourvus les *quidams*. En effet, leur position et leur inscription dans un cadre institutionnel leur permet d'aller vers les sans-abri, et de leur donner à la fois des choses et du temps, en dépassant certaines des difficultés qui entravent et inhibent les élans des simples passants. L'institution offre des possibilités de *formes intermédiaires* entre le « trop » du don illimité qu'appelle la situation, et le « trop peu » du don tronqué que représente l'aumône, entre lesquels le don au sans-abri semble pris et tirillé (perdu).

Dans cette perspective, il importe pour nous de définir la façon particulière dont l'institution rend possible le don (malgré et grâce aux coupes et torsions qu'elle lui fait subir). Ce qui semble essentiel dans la reconfiguration opérée par l'institution d'urgence sociale, c'est la façon dont elle va porter une requalification de la situation, et rendre ainsi solidairement possibles, une définition des besoins des sans-abri, et des possibilités de leur apporter des réponses. Des réponses qui, pour être limitées, ne seront pas invalidées pour autant, seront considérées comme pertinentes dans le cadre défini.

²³ J.-L. Chrétien place le « répondre à » du seul côté de la « responsabilité », et réserve le « répondre de » pour la question plus ample et décisive de la « responsabilité ». Cette distinction recouvre l'écart entre « question » et « appel ». L'appel dépasse la question en tant qu'il emporte un fond puissant de sens, sur lequel la question s'enlève et sans lequel elle ne tiendrait pas ; derrière le geste tendu entre deux présences, c'est l'inscription dans le monde qui se profile. Au-delà mais aussi à l'intérieur même de la question relative au « quoi » donner ici, dans cette situation, c'est l'appel plus ample à prendre place dans le monde et y agir qui se dessine. L'auteur nous invite à nous demander quelle est la question (*à laquelle* répondre) et quel est l'appel (*duquel* répondre) dont la sollicitation, muette ou explicite, du sans-abri nous laisse vibrants, troublés, et que la force de l'habitude ne suffit pas à étouffer tout à fait.

²⁴ Thévenot (2006).

²⁵ Les pages qui suivent s'appuient sur les analyses du travail des équipes mobiles d'aide du Samu social, dites « EMA », formulées par E. Gardella et E. Le Méner (2010) dans leur enquête sur les refus d'hébergement, ainsi que sur une expérience de deux années passées au sein du Samu Social International, en tant que chargée des enseignements (et notamment d'un DIU « Abord des enfants errants » destiné à un public de professionnels du monde médico-social).

Le geste décisif opéré par le Samu social : la requalification de l'intervention en « secours »

L'invention de la « méthode » de l'urgence sociale montre combien qualifier la situation et se rendre capable d'y répondre sont une seule et même chose. Une anecdote rapportée par Xavier Emmanuelli, président et fondateur du Samu social, un peu à la manière d'une parabole, pour raconter l'intention qui a présidé à la mise en place du SSP, permet de comprendre quelle béance la démarche a voulu combler.

« Un jour, il y avait un SDF, assez abîmé, et plutôt alcoolisé, avachi comme ça sur le trottoir, contre le mur. Les gens passaient devant, sans s'arrêter, sans rien faire pour lui. Et puis, à un moment, le type s'est levé, et comme il ne marchait pas bien, qu'il titubait, il a fini par tomber sur la chaussée, et là une voiture qui arrivait l'a renversé. Alors là, il faut voir comment l'empressement autour de lui s'est fait. Pourquoi ? Parce que là, oui, on sait faire ! On a un bon poly-fracturé, on appelle le samu, on opère, c'est bien, c'est carré, ça se répare, ça se traite, on a des procédures, on recoud, on donne des médicaments, hop, la machine est lancée. *On sait comment intervenir, alors on le fait.*²⁶ »

Ce qui paraît essentiel dans cette petite histoire, c'est la façon dont elle résume, de manière très parlante, l'importance des appuis pragmatiques dans la manifestation de la bonne volonté. Le problème, qui s'éclaire nettement dans le contraste avec la situation d'urgence strictement médicale, tient au fait que la situation du sans-abri ne semble pas relever expressément du « secours ». Une part considérable de la difficulté tient à la définition de la teneur de la sollicitation dont leur exposition publique est porteuse. Tant que cette définition reste incertaine, la sollicitation manque d'efficacité. Le trouble est là, mais il ne trouve pas à se régler, c'est pourquoi il semble si naturel de s'en détourner. L'écart en jeu est bien celui qui sépare des situations appelant indubitablement une intervention qui va de soi, précise et circonscrite, de celles face auxquelles on peut rester les bras ballants, du seul fait qu'on se sent démuné devant elles²⁷. C'est cet interstice vouant à l'impuissance que la démarche de l'urgence sociale s'efforce de combler. L'institution confère ainsi aux intervenants du Samu un certain nombre d'appuis qui font défaut au *quidam*. On peut en distinguer au moins quatre.

- 1°) Le caractère professionnel de la démarche permet de mesurer l'engagement de soi, en lui donnant des bornes explicites. La

²⁶ Conférence d'ouverture de l'Assemblée Générale de la Fédération Nationale des Samu Sociaux, Observatoire, Paris, 8 janvier 2008. Notes personnelles prises pendant l'intervention. C'est nous qui soulignons.

²⁷ De ce point de vue, le pic des appels au 115 en période de grands froids, parfois décrié comme le signe d'une inquiétude fluctuant avec le battage médiatique ou l'air du temps s'explique autrement que par des préoccupations insuffisamment fortes. L'un des aspects décisifs de ces variations tient à la capacité de configurer les situations de sorte à rendre l'intervention *possible*, sous l'auspice d'un geste du signalement. Ce qui est décisif dans cette perspective, ce n'est pas tant l'existence ou non d'un mobile, pas de manière isolée en tout cas, mais plutôt la possibilité d'exprimer l'inquiétude, de s'en saisir pour lui donner un débouché, un aboutissement. Sans cela, les gens refoulent leur malaise, faute de mieux. Trouver un relais, quelqu'un de qualifié, qui sait faire, *prendre en charge* la personne et son problème, c'est cela qui permet au concernement de se manifester. Or, les appels au 115 sont pour l'instant, peut-être pour de mauvaises raisons, perçus comme justifiés uniquement lorsque les températures baissent ; les passants se calent logiquement sur les politiques publiques, et leurs seuils de définition de ce qui relève du *secours*. Donner l'alerte est une forme bien particulière d'intervention : on n'y vient pas sans qu'une présomption de danger (vital) ne vienne la justifier. Ainsi, en cas de froid, les sans-abri tombent *de nouveau, provisoirement*, sous la catégorie des *personnes en danger* (c'est-à-dire en danger immédiat, un danger pour lequel l'intervention médicale est une réponse ajustée donc possible). Le reste du temps, ce n'est pas le cas. Le danger pourtant réel (voir le site de Morts de la Rue, www.mortsdelarue.org) que vit toute personne à la rue (problèmes de santé et violence, étant les deux causes majeures de mortalité) semble encore relever de l'usage métaphorique : la reconfiguration de la situation reste partielle.

professionnalisation permet une partition essentielle entre la sphère personnelle, privée, et la sphère d'intervention. Lorsqu'ils sont en uniforme, en service, ce qu'ils donnent n'engage pas, en droit, la totalité de leur personne et de leur vie²⁸. Une partie d'eux reste en retrait, non exposée dans et par le don. Pour les bénévoles eux-mêmes, le registre « professionnel » est assuré par l'insistance sur la méthode, sur le port d'uniformes. Autant de supports d'une relative mise à distance.

- **2°)** Un second appui tient à la routinisation de l'activité (telle que réglée par l'institution), qui assure une fidélité, une continuité, dans la pratique d'intervention. Les sans-abri connaissent et reconnaissent aisément²⁹ les équipes du Samu social. Ils les identifient comme telles et savent dès lors, presque immédiatement, à qui ils ont affaire. Le blouson (bleu marine / écriture blanche) que porte chacun des membres de l'équipe, l'infirmier, le chauffeur et le travailleur social, renforce par cet effet d'uniforme (sur lequel les procédures de formation des « EMA » insistent), cette aisance de l'identification, essentielle pour mener à bien la démarche. La familiarité trouve dans le truchement de l'institution un point d'appui essentiel. Une accoutumance est donc permise, à la présence et au côtoiement des équipes, sinon des personnes prises individuellement (le *turn-over* est important). Un style commun et une affiliation commune permettent l'édification d'une familiarité qui ne dépend pas uniquement de la mise en place d'un rapport interpersonnel. À ce niveau, c'est l'institution elle-même qui occupe le premier plan.
- **3°)** Un point d'appui crucial concerne le motif de l'abord initial (qui bénéficie de la délimitation du « quoi » et du « comment », et dont découle en partie le « jusqu'où »). L'affiliation institutionnelle définit une vocation claire et circonscrite de « l'aller vers ». Avec la définition officielle des objectifs et des moyens, se trouve incluse la justification de l'approche, de l'élan premier. Ainsi qu'un certain nombre de limites du geste ainsi avancé (qui se trouvent dessinés, au moins en pointillés). Le caractère limité et clairement circonscrit des objectifs du travail d'assistance dans le cadre de l'urgence sociale, va de pair avec l'ajustement, réglé préalablement, des moyens d'action disponibles (et des interdits, en termes de temps consacré, de ce qui doit et peut être donné et reçu – on adopte un certain registre, un certain ton, on approche avec tact, on s'accroupit, on vouvoie, on appelle Monsieur ou Madame, on refuse les cadeaux, on ne donne pas d'argent³⁰). Dès lors, l'existence d'un tiers faisant référence permet aux intervenants sociaux de mesurer leur engagement, sans pour autant faire personnellement *défection*. Les limites de ce qui est donné ne leur incombent pas directement, il y a un « ils » qui, depuis un ailleurs, régule et contraint les possibles, donne à la fois des clés d'entrée et des portes (possibles car contraintes) de sortie. Ils sont alors déchargés en partie de la tâche inaugurale et de ce qu'elle porte de vertigineux (comme totalité possiblement embarquée par le don).
- **4°)** Enfin, la possibilité de disposer d'une marge de manœuvre, pour l'initiative personnelle et l'émergence d'une relation interpersonnelle, singulière et spontanée, se déploie d'autant mieux qu'elle s'adosse à ce bornage des possibles, réalisé par l'institution. Les intervenants sociaux sont relativement libres de faire selon leur sentiment, de jouer sur les limites selon leur appréciation des situations particulières, à l'intérieur du champ d'action ainsi cadré et borné.

²⁸ De plus, la rotation des équipes renforce la vigilance à ne pas faire rimer la prise en charge avec une trop grande personnalisation du lien.

²⁹ La population des sans-abri parisiens à laquelle ont affaire les « EMA » est pour une grande part composée d'habitues (répertoriés dans les bases de données du 115 pour ce qui concerne leur identité, leur itinéraire social et médical, leur parcours d'hébergement).

³⁰ Voir l'ethnographie menée par D. Cefai, avec E. Gardella et E. Le Méner (2009) sur l'urgence sociale et le travail des maraudes parisiennes dans leur ensemble.

On peut considérer qu'un enjeu, et un succès remarquable de ce point de vue, de l'institution, quelles que soient par ailleurs ses limites, a été de créer des *espaces intermédiaires*, où se découvrent et se composent des débouchés tangibles et pragmatiques à des formes de souci de l'autre, opératoires pour l'ici et maintenant, à partir d'interventions définies comme « médico-psycho-sociales ». Ces formes d'intervention parviennent à se placer à l'articulation de la simple mais difficile solidarité entre anonymes, et des formes trop restrictives de l'assistance institutionnelle spécialisées qui existaient jusque-là. C'est cette béance entre les structures de réinsertion, la prise en charge hospitalière, et le voisinage urbain, que le Samu social a contribué à combler³¹.

Les contreparties du don permis et régi par l'institution

Dans *Si l'exclusion m'était contée* (Gabel, 2006), une ancienne du Samu social de Paris (qui a rejoint Les Enfants de Don Quichotte) raconte comment elle a initialement intégré l'association. Pour le dire vite, elle se sentait « sous-exploitée ».

« Lorsque je découvre une annonce du Samu social, au seuil de l'année 2000, je suis fonctionnaire publique territoriale depuis sept ans et demi, animatrice au centre de loisirs municipal de ma ville. J'encadre, tour à tour, groupes d'enfants et pré ados. Après une formation financée par la municipalité, j'aspire à prendre les responsabilités qui en découlent, mais aucun poste ne m'est proposé une fois le diplôme obtenu. D'autre part, j'ai l'impression d'avoir trop à donner par rapport aux besoins du public dont je m'occupe. L'annonce du Samu social tombe à pic. Du personnel d'accueil est demandé pour l'ouverture d'un nouveau centre d'hébergement de nuit [Yves Garel à Paris] ? Qu'à cela ne tienne ! Cela me convient parfaitement, malgré une situation sécurisante censée me satisfaire. Je décide de répondre, lasse d'attendre que, dans la fonction publique, l'on me donne un poste correspondant à mes souhaits. Mon indignation devant la misère qui existe encore au XXI^e siècle, dans le pays des droits de l'homme, ne fait que commencer. Là, pour le coup, je me sentirai souvent impuissante et désarmée par rapport aux besoins du nouveau public auquel je vais être confrontée. Ces personnes ont une telle demande, des besoins si importants et refoulés... j'aurai souvent l'impression de ne pas être à la hauteur.³² »

L'anecdote montre combien le choix d'une activité, et d'une institution particulière, au sein d'une profession assez diversifiée, peut être guidée par les possibilités qu'offrent l'institution, et la fonction, d'exprimer³³ ce qui demande à l'être (volonté de donner, d'aider). L'institution devient alors un moyen de « faire quelque chose » pour des populations vers lesquelles une sensibilité fait incliner. Elle fait figure *d'instrument* dont les personnes se

³¹ Le travail entrepris aujourd'hui par certains acteurs du monde associatif a sans doute été rendu possible par la façon dont l'espace de l'aide aux sans-abri s'est trouvé reconfiguré. Ainsi du Collectif des « Morts de la rue », qui dénonce comme un effet pervers de la spécialisation le retrait des simples passants et habitants, mais dont le travail pédagogique autour de la thématique du voisinage fait largement fond sur les enseignements tirés des pratiques de « l'aller vers » mises en place par le Samu social. Un dépliant distribué en 2009 à 400 000 exemplaires, à destination des habitants de Paris, propose de considérer « celui qui vit en bas de chez moi » comme « mon voisin ». La brochure décline sur cette base une série de conseils pratiques destinés à montrer comment et pourquoi il est possible et utile de lui témoigner un intérêt, sans pour autant prétendre à une prise en charge (de type professionnel), ni avoir à se soumettre de manière dévorante aux exigences d'un don ou d'un secours total. La démarche vise assez directement à restaurer les conditions pragmatiques d'une hospitalité, balisée par le côtoiement routinier, et accommodé à la situation particulière du sans-abri. Un tel geste est remarquable par son effort pour dédramatiser et proposer des formes de don « intermédiaire », accessibles et humbles, prenant acte de la cohabitation et de ses possibilités, valorisant les formes imparfaites de l'hospitalité, encourageant les demi-mesures que le don semble réticent à consentir spontanément.

³² Gabel, 2006, p. 14.

³³ Sur la modernité comme mouvement de valorisation de l'expression de soi, voir Taylor (1998).

saisissent pour accomplir leur projet (ou son esquisse). Concevoir l'institution comme un instrument mis au service d'une volonté de donner qui lui préexiste³⁴ permet de cerner les attentes que les travailleurs sociaux vont nourrir à son endroit, et du même coup, le type de déceptions et de frustrations qui en seront le strict pendant, allant parfois jusqu'au ressentiment et à l'abandon.

La contrepartie des appuis qui autorisent le don en le cadrant, ce sont précisément les formes de contraintes, la perte d'autonomie dans la régulation du don et de ses limites, et à terme, la menace de la contradiction ou de la perte de sens. Les réglages du don imposés d'en haut peuvent mettre en péril, s'ils sont excessifs ou mal ajustés, la part de don personnellement accomplie (la part de soi investie où prime la sincérité dans l'effort pour bien faire). L'institution opère une conversion et un déplacement des difficultés du don ordinaire, mais elle doit alors compenser les bornes qu'elle permet de poser.

L'aide sociale d'urgence compartimente, dissocie, opère au coup par coup, et impose la parcellisation des tâches d'accompagnement, autant de limites qui demandent à être compensées, prolongées, et même rachetées par un geste dont le sens intégral ne se retrouve qu'au niveau du projet institutionnel, dont les intervenants sociaux n'ont qu'une part entre les mains. Ces limitations par lesquelles le don se rend possible sont aussi celles par lequel il menace de devenir douloureux. Les travailleurs sociaux qui interviennent sur le terrain et donnent en fonction des mesures qu'impose l'institution (de manière épisodique, temporellement close, restreinte à divers égards) se trouvent ainsi parfois, à leur manière, confrontés à la difficulté de donner de manière « tronquée ». Les bornages partout s'imposent. Dans ce contexte, l'unité de sens des tâches accomplies doit largement être assurée (voire restaurée) par l'institution elle-même. La façon dont les travailleurs sociaux s'engagent auprès de leur public suspend et subordonne la valorisation de leur part de don à la signification du travail d'ensemble que produit l'institution (où entrent en compte la coordination, l'amélioration continue, l'adaptation à l'évolution des besoins). Deux nécessités en découlent :

- 1°/ Assurer le prolongement et la totalisation des efforts distribués, pour garantir le caractère cumulatif des expériences, et faire la synthèse des enseignements issus du terrain, permettre la continuation des différentes phases du secours, le prolongement des formes segmentées du don.
- 2°/ Permettre aux travailleurs sociaux, qui sont toujours sollicités en excès, eu égard à ce qu'ils peuvent donner, de trouver des débouchés pour ce « surplus » dont les chargent et parfois les accablent leurs pratiques

³⁴ La comparaison suppose d'admettre un apparentement entre la volonté de donner du passant et ce qui meut les travailleurs sociaux au moment de s'engager professionnellement dans l'aide d'urgence auprès des sans-abri. Il ne s'agit pas de mettre sur un même plan les gestes ordinaires de don, et les gestes professionnels, méticuleux, formés et avisés. Ce serait sous-estimer lourdement la part irréductible de compétence acquise et continûment exercée (Cefai, Gardella, Le Méner, 2009) par les professionnels du monde social ; mais ce serait aussi confondre ce qui tient à l'élan initial avec ce que devient cet élan, au fil de sa mise en œuvre dans les formes pratiques d'exercice du métier. Si penser le travail social dans la seule perspective du don semble insuffisant, la volonté de bien faire (et de faire quelque chose de bien) n'est pas purement et simplement évacuée avec le passage à la pratique professionnelle. Elle demeure comme une référence qui transcende les formes concrètes de l'activité, et depuis laquelle les accomplissements réels vont se voir évalués. Elle relève de ce qu'on a coutume de placer trop vite du côté du « hors travail » : un rapport personnel, moral, biographique, sans doute existentiel à l'activité, à sa désirabilité et à son sens. Si ce « pourquoi » initial (qu'est la volonté de « donner ») n'est pas suffisant pour comprendre la manière concrète dont les travailleurs sociaux exercent leur métier, il n'en reste pas moins pertinent au moment de rendre compte des difficultés, frustrations et dilemmes qui se posent à eux face aux limites de leurs pratiques, aux compromis qu'impose à leur activité le cadrage donné par l'emploi.

quotidiennes (notamment des espaces de partage d'expérience, dont beaucoup sont demandeurs).

L'institution doit permettre que mis bout à bout, les « morceaux de don » puissent bien faire sens, que pour les travailleurs sociaux eux-mêmes, une unité de leur expérience puisse être rétablie. Pour cela, il lui faut veiller à ce que, prises séparément, les tâches accomplies ne fassent pas violence au projet général (et à son « esprit », souvent invoqué dans la déception). Or bien souvent, les exigences relatives au fonctionnement de l'institution elle-même entrent en concurrence avec les exigences du don : les impératifs inhérents à l'organisation du secours lui-même peuvent prendre le pas sur ce qui semble être sa vocation (accueillir, secourir, sans juger). Avec le retour de procédures de sélection (pour cibler prioritairement ceux qui en ont le plus besoin) la mise en place de questionnaires (lors des appels au 115 en particulier) qui font de la délivrance d'informations sur soi un préalable à l'attribution de places d'hébergement, on voit se dessiner une possible inversion du rapport entre moyens et fin, qui menace toute organisation, et n'épargne pas les entreprises à caractère social. En témoigne également le caractère sensible et souvent conflictuel des règlements, concernant les conditions d'hébergement, l'attribution des places, les modalités d'accueil et les possibilités d'éviction voire de sanction – quarantaine – ou encore le rapport aux conduites addictives. Pour les maraudes également, les réglages qui découlent de la conformation d'une pratique créent des sensibilités particulières (comme la hantise d'être « pris pour un taxi » chez les EMA³⁵). Plus généralement, les plaintes convergent pour dénoncer un défaut de « remontées » des expériences de terrain vers les lieux de la détermination bureaucratique des règles, des procédures, des conditions de travail et d'accomplissement des gestes d'aide et de soin.

La dette de l'institution vis-à-vis de son autre public

La demande de formation, très forte au sein des équipes³⁶, n'est peut-être qu'un autre aspect du même phénomène. C'est encore une façon d'essayer de pallier, sur un mode résolument horizontal et pragmatique, aux difficultés inhérentes à l'exercice de l'activité. Car, que viennent chercher les travailleurs sociaux qui interviennent auprès des sans-abri lorsqu'ils prennent sur leurs congés, et souvent financent sur leurs fonds propres, du temps pour une formation ? Ils sont en quête d'approfondissements théoriques permettant de mettre en perspective et d'étendre leurs connaissances, ainsi que d'outils pour mieux faire. Mais ils sont également en quête de moyens pour faire sens de leurs expériences. Ils se sentent dépositaires de questions, de problèmes et de perplexités, dont ils ne savent pas comment ni sur quoi les faire déboucher.

³⁵ Voir Gardella et Le Méner (2010).

³⁶ Il y a 83 samu sociaux ou assimilés en France, qui sont regroupés au sein de la Fédération Nationale des samu sociaux. Une Assemblée Générale s'est tenue pour la première fois en janvier 2008, qui a mis en lumière des préoccupations convergentes en termes de demandes de formation dans les différents dispositifs locaux. La souffrance des travailleurs sociaux y est apparue comme un thème saillant, qui ne fait pas encore l'objet d'un traitement systématique et spécifique. Il reste courant de renvoyer à des questions de tempérament et de psychologie personnelle le rapport plus ou moins heureux aux difficultés propres du travail de l'aide. Des initiatives éparses existent pour l'instant : certains dispositifs ont, à leur initiative, recruté un psychologue, non pas pour le public des hébergés mais bien pour les intervenants eux-mêmes. Les mouvements de grèves qui ont eu lieu au printemps 2010 contribuent à affirmer la nécessité de prendre en charge ces questions et de s'interroger de manière systématique, à l'échelle des organisations du travail social, des conditions de la reconnaissance et de ses formes possibles

Chez les personnes rencontrées, travaillant dans des équipes de maraude ou d'accueil, à Paris comme en province, la demande de formation revêt un statut particulier. Ce qui est remarquable, c'est qu'elle est présentée comme la réponse à une lacune *intrinsèque* à l'exercice du métier, à l'activité, un trop plein, une frustration, qui cherchent dans la formation un possible débouché, un exutoire pour commencer. Ces demandes de formation se présentent comme des gestes éminemment réflexifs, plutôt que la recherche d'un supplément de qualification, pour grimper dans les échelons de la hiérarchie. C'est *l'amélioration du présent de l'exercice* de ses fonctions, qui se trouve largement visé. Un lieu pour la réflexivité, la mise en commun d'expériences riches mais lourdes, à commencer par leur simple verbalisation, souvent impossibles dans les cours d'activité. Une place pour le récit et l'écoute mutuelle, qui font souvent défaut dans l'organisation du travail au quotidien. De ce point de vue, la formation gagnerait à être davantage considérée comme une requête légitime et une extension naturelle de l'exercice de l'activité. Elle suggère un lieu possible aussi pour qu'une reconnaissance soit donnée par l'institution à ses employés, qui cesse de renvoyer aux sphères du psychologique ou du privé la souffrance produite dans le travail par les exigences pratiques de son accomplissement, dont la charge éthique relève de plein droit.

Ce texte est issu d'une communication présentée au colloque « Actes éducatifs et de soins : entre éthique et gouvernance » organisé à l'université de Nice-Sophia Antipolis, les 4 et 5 juin 2009, par Julien Tardif et Catherine Félix. Je les remercie chaleureusement de cette occasion offerte de soumettre à la discussion la présente réflexion. Cette communication a par ailleurs donné lieu à une publication sous une forme remaniée : Gayet-Viaud, 2010.

ARENDE H. 2005, *Responsabilité et jugement*, Paris, Payot.

ARENDE H., 1983, *La condition de l'homme moderne*, Paris, Calmann-Lévy.

BLIC (de) D. et LAZARUS J., 2007, *Sociologie de l'argent*, Paris, La Découverte « Repères ».

BOLTANSKI, L., *La souffrance à distance. Morale humanitaire, médias et politique*, Paris, Métailié, 1993.

BOLTANSKI L., *L'amour et la justice comme compétences. Trois essais de sociologie de l'action*, Paris, Métailié, 1990.

BREVIOLIERI M. et TROM D., 2003, « Troubles et tensions en milieu urbain. Les épreuves citadines et habitantes de la ville », in Cefaï, D., Pasquier, D., *Les sens du public. Publics politiques, publics médiatiques*, CURAPP/ PUF, pp. 399-416.

CAILLE A. (dir.), 2007, *La quête de la reconnaissance. Nouveau phénomène social total*, Paris, La Découverte, « Recherches ».

CAILLE A. et CHANIAL P. (dir), 2008, *L'amour des autres. Care, compassion et humanitarisme*, Revue du MAUSS n°32, La Découverte.

CEFAÏ D., GARDELLA E. et LE MENER E., 2009, « Enquêter sur un dispositif d'urgence sociale.

-----, Les maraudes auprès des sans-abri à Paris », in Cantelli F., Pattaroni L., Roca M., Stavo-Debauge J. (dir), 2009, *Sensibilités pragmatiques. Enquêter sur l'action publique*, P.I.E Peter Lang, coll. « Action Publique ».

CHANIAL P., 2001, *Justice, don et association. La délicate essence de la démocratie*, Paris, La Découverte, « Recherches ».

CHRETIEN J.-L., 2007, *Répondre. Figures de la réponse et de la responsabilité*, Paris, PUF.

DERRIDA J., 1991, *Donner le temps. I. La fausse monnaie*, Paris, Galilée.

DEWEY J., 2003, *Œuvres philosophiques. II. Le public et ses problèmes*. [traduit et préfacé par J. Zask], Université de Pau, Farrago/ Léo Scheer.

DURKHEIM, E., 1997, « Définition du fait moral », *Textes, II. Religion, morale, anomie*, Paris, Editions de Minuit.

DURKHEIM, E., 1974, *L'Éducation morale*, Paris, PUF.

EMMANUELLI X., 2003, *Out. L'exclusion peut-elle être vaincue ?*, Paris, Robert Laffont.

GABEL L., 2006, *Si l'exclusion m'était contée*, Paris, Les points sur les i.

GARDELLA E. et LE MENER E., 2010, « La maraude à la lumière du refus d'hébergement : tensions et cadrages dans l'urgence sociale », in Berger M., Cefai D., Gayet-Viaud C. (dir.), *Du civil au politique. Ethnographies du vivre-ensemble*, Editions Peter Lang, à par.

GAYET-VIAUD C., 2010, « Du passant ordinaire au Samu social : la (bonne) mesure du don dans la rencontre avec les sans-abri », in Chanial P. (dir.), *La gratuité. Éloge de l'inestimable*, Revue du MAUSS, 64, Paris, La Découverte.

GAYET-VIAUD C., 2009, « La politesse dans la relation pédagogique. Éléments de réflexion sur le réglage de la distance entre maître et élèves », in Deshoulières V., *Maîtres et disciples. Les funambules de l'affection*, Clermont-Ferrand, Presses Blaise Pascal.

GAYET-VIAUD C., 2008, « L'égard et la règle. Déboires et bonheurs de la civilité urbaine », Thèse de doctorat, Paris, EHESS.

GAYET-VIAUD C., 2000, « De la mendicité à la manche : quelle place pour les mendiants dans l'espace public ? », mémoire de DEA, Paris, EHESS, multigr.

GOFFMAN E., 1963, *Behavior in Public Places : Notes on the Social Organization of Gatherings*, New York, Free Press of Glencoe.

GOFFMAN E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne. vol. 2, Les Relations en public*, Paris, Minuit,

JANKELEVITCH, W., 1980, *Le je-ne-sais-quoi et le presque-rien, vol. 1, La manière et l'occasion*, Paris, Seuil, « Points Essais ».

JOSEPH I., 2008, *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*, textes réunis et présentés par D. Cefai, Paris, Economica.

KANT E., 1993, *Anthropologie du point de vue pragmatique*, Paris, Garnier-Flammarion [trad. Alain Renault].

LAUGIER S. et PAPERMAN P., 2008, « Préface », in Gilligan C., *Une voix différente. Pour une éthique du care*, Paris, Flammarion, « Champ essais ».

MARION J.-L., 2004, *Le phénomène érotique. Six méditations*, Paris, LGF Poche.

MARION J.-L., 2008, « L'impossible et le don », in M. Crépon M., F. Worms (dir.), *Derrida, la tradition de la philosophie*. Paris, Galilée.

MILON A., 1999, *La valeur de l'information : entre dette et don. Critique de l'économie de l'information*, Paris, PUF.

PATTARONI L., 2006 « Le care est-il institutionnalisable ? Quand le care émousse son éthique », in Laugier S., Molinier P. et Paperman P., *Le souci des autres. Éthique et politique du care*, « Raisons pratiques », 16, Paris, Editions de l'EHESS.

PICHON P., 1993, « La manche, une activité routinière », *Les Annales de la recherche urbaine*, 57-58, pp. 146-156.

ROUSSEAU J.-J., 2001, *Les rêveries du promeneur solitaire*, Paris, Librairie Générale Française, Poche.

SIMMEL G., 1999, *Sociologie*, Paris, PUF.

STAVO-DEBAUGE J., 2003, « L'indifférence du passant qui se meut, l'ancrage du résident qui s'émeut », in Cefai, D., et Pasquier, D., (dir.), *Les sens du public : publics politiques et médiatiques*, Paris, CURAPP, PUF, pp. 347-371.

TAYLOR C., 1998, *Les sources du moi*, Paris, Seuil.

THEVENOT L., 2006, *L'action au pluriel. Sociologie des régimes d'engagement*, Paris, La Découverte, « Textes à l'appui ».

WITTGENSTEIN L., 2005, *Recherches philosophiques*, Paris, Gallimard, « Bibliothèque philosophique ».