

Maud BigotDirectrice opérationnelle du pôle Urgence
Alynea
Lyon

Enjeux et paradoxes du travail social de nuit



Le Samu social de Lyon : « aller vers » dans un objectif d'accès aux droits

Sur les territoires, chaque Samu social construit sa pratique en fonction du contexte local et de son idéologie fondatrice⁴. À Lyon, à partir d'un « aller vers⁵ » inconditionnel, nous avons fait le choix de nous positionner en acteur du travail social en défendant une pratique consistant non pas à contribuer à la sélection des personnes dans l'accès à l'hébergement, mais à participer, depuis la rue, à ce que tous les individus rencontrés puissent faire valoir leurs droits (à l'hébergement stable et au logement, à la domiciliation, à la santé).

Notre approche consiste à évaluer de quelle manière les personnes rencontrées sollicitent les services qui leur sont destinés, à les orienter si nécessaire et intervenir, sur la durée et de manière plus renforcée, auprès de celles qui sont en situation de non-recours vis-à-vis des institutions. Lorsque des demandes émergent, il s'agit d'y répondre en poussant les portes des dispositifs de droit commun (Service intégré d'accueil et d'orientation [SIAO], médecin traitant, assistant social) avec les individus concernés. L'objet de l'intervention n'est pas de proposer des mises à l'abri temporaires mais de travailler à ce que les personnes en situation de non-recours conçoivent qu'elles peuvent (re)trouver une place sociale hors de la rue. Nous soutenons, au moment opportun, leur cheminement dans le réel (par le biais de démarches d'accès aux droits et d'accompagnements physiques auprès des institutions).

C'est cette approche que déclinent les équipes de nuit du Samu social. Il s'agit de faire le pari d'un travail social de nuit, en prenant cependant en compte les paradoxes qui lui sont inhérents.

Assumer l'impuissance, face à une question avant tout politique

Le nombre de signalements transmis par le 115 est plus important en soirée qu'en journée. Par exemple, des personnes peuvent appeler ce dispositif pour demander une couverture sur leur lieu de couche ou alors pour évoquer leurs angoisses nocturnes ; il peut également s'agir de sollicitations de la part de citoyens qui, du fait du froid, s'inquiètent davantage pour les personnes sans-abri. L'activité de réponse aux signalements correspond à 60 % du travail en soirée lorsqu'elle se résume à 20 % de celui de journée. Si elle est l'occasion d'entrer en contact avec de nouvelles personnes, jusqu'alors inconnues du service et en situation de non-recours, 90 % des ménages rencontrés par ce biais ont cependant déjà effectué l'ensemble des démarches d'accès aux droits et à la santé. La pratique du travail social de nuit est alors celle d'un funambule, soumis aux vents de l'impuissance, en dépit du costume de « sauveteur des rues » qui déculpabilise la société.

Les Samu sociaux de France sont des structures financées par les pouvoirs publics, dont la vocation est d'aller à la rencontre des personnes à la rue en répondant aux signalements du 115 et en effectuant des maraudes. Dans le Rhône, à l'année, le service est constitué de dix travailleurs sociaux intervenant en journée. À la demande de l'État, ce dispositif est renforcé du 1^{er} novembre au 31 mars par des équipages de soirée intervenant de 19 h à 1 h du matin. À l'échelle nationale, ce renfort tient à la gestion saisonnière des problématiques de sans-abrisme. Il s'agit d'un paradigme de l'intervention publique considérant que, lorsqu'il fait froid, il importe d'engager des moyens supplémentaires¹ à destination des personnes sans-abri pour tenter de prévenir les décès dans l'espace public et, à défaut, garantir aux citoyens l'affichage d'une assistance auprès des personnes vulnérables. Quel sens donner aux interventions de nuit, elles-mêmes saisonnières, dans le contexte lyonnais de très forte saturation du dispositif d'hébergement² interdisant (sauf exception) les mises à l'abri immédiates³ ? Nous montrerons ici de quelle manière nous tentons de nous réapproprier la commande publique, tout en étant conscients de ses fondements et ses visées, pour essayer de proposer un travail social de nuit. Cette ligne de sens contraint, en soirée, à l'impuissance, mais elle permet aussi de construire des amorces de liens et de perspectives pour et avec les personnes concernées.

¹ Dans la même logique, des places d'hébergement supplémentaires sont ouvertes durant la période hivernale.

² Dans le Rhône, en hiver, 1500 à 2000 personnes différentes sollicitent le 115 sans obtenir de solution.

³ Sur un territoire où il importe de saluer le respect de la continuité de l'hébergement (article L. 345-2-3 du Code de l'action sociale et des familles), ces mises à l'abri immédiates sont rendues impossibles du fait d'un dispositif sous-calibré pour faire face à la demande d'hébergement.

⁴ Pour exemple, le Samu social de Paris a été créé en 1993-1994 à partir d'un paradigme urgentiste (proposer une mise à l'abri immédiate et de court terme à des personnes « qui ne demandent pas » ou singulièrement « vulnérables »). À Lyon, il a été mis en place en vue de fermer la gare de Perrache (logique hygiéniste) et, dans cette perspective, sur un moyen terme, construire une réponse d'habitat adaptée et pérenne pour toutes les personnes sans-abri qui s'y trouvaient (approche liée au travail social et à l'accès aux droits).

En début de soirée, avec ma binôme infirmière, nous recevons un appel pour des couvertures. Il s'agit du premier signalement de la nuit. Sur place, nous trouvons une femme assise entre ses deux enfants. L'un est sur un fauteuil roulant. Il semble être âgé de 8 ou 9 ans, il a le regard dans le vide. L'autre, qui n'a que 5 ou 6 ans, est assis dans une poussette. À notre arrivée, les yeux de la mère se remplissent de larmes. Je crois y lire du soulagement. Je sais que les vestes du Samu social laissent espérer que l'horreur peut s'arrêter là. Tout de suite, la mère nous explique qu'ils sont à la rue depuis deux jours. Les amis qui les hébergeaient jusqu'alors dans le quartier les ont mis dehors. Elle est venue en France pour tenter de faire soigner ses deux enfants atteints d'une maladie dégénérative qui les empêche de marcher. Il faut qu'on se lance, nous devons expliquer l'objet de notre présence pour ne pas laisser s'installer un malentendu. Nous ne pouvons pas leur proposer de place d'hébergement, mais allons voir avec eux s'ils ont effectué toutes les démarches possibles. La mère s'effondre. Elle grelotte. Nous leur donnons un café et deux chocolats chauds, puis nous lançons la discussion autour des dispositifs auxquels ils sont éligibles (diagnostic SIAO, demande de domiciliation, suivi social et de santé). La famille a déjà réalisé toutes ces démarches, nous le comprenons vite. Au moment de notre départ, la mère s'effondre à nouveau. Aucun mot n'adoucirait la terreur de passer une seconde nuit avec deux enfants handicapés dans la rue. Ceux qui me viennent à la bouche, pour tenter de « shooter de l'espoir », sonneraient faux. Nous signalerons cette famille, comme toutes celles rencontrées cette « nuit » au SIAO. J'ose espérer qu'ils seront à l'abri pour l'hiver, mais rien ne me le garantit. Alors, ma collègue et moi, choisissons de nous taire. Nous quittons cette femme et ses deux enfants en leur remettant des couvertures. Sans avoir besoin de nous regarder, nous le savons : nous ne retournerons pas voir cette famille, sauf si elle nous sollicite à nouveau. Sa présence à la rue tient à la gestion politique des questions d'hébergement, d'immigration et de handicap.

Pour résister aux sirènes de l'humanitaire, afin de tenir sur le fil du travail social, il est important de suivre une ligne de sens claire face à une question qui est avant tout politique. Ainsi, il s'agit de refuser d'établir « un lien pour le lien » (faute de mieux), en se concentrant sur la responsabilité incombant au service : celle de l'accès aux droits, en particulier lorsque les personnes ne les font pas valoir. Il importe d'accepter que la majorité des échanges se résument au face-à-face dans la nuit, avec des couvertures et des boissons chaudes comme média pour se réchauffer et parler de l'accès aux droits, en constatant le plus souvent qu'ils sont déjà mobilisés et qu'il convient donc d'attendre. Néanmoins, tel n'est pas le cas systématiquement et les rencontres de nuit peuvent être l'occasion de commencer à établir un lien, possible support à l'émergence de demandes pour des personnes en non-recours vis-à-vis des dispositifs.

Exercer un travail social de nuit

Il est 22 h 30 et nous réalisons une maraude sur la presque-île de Lyon. Un groupe de jeunes, entourés de chiens, est assis par terre. Nous ne les connaissons pas. Nous nous approchons, hésitants. Ils n'ont rien demandé, convoquent des ailleurs en enchaînant les canettes et les pétards. Comment les aborder sans incarner ces institutions qu'ils ont sans doute fuies ou qu'ils évitent ? Nous hésitons. Ne pas louper l'accroche. « Bonjour, on travaille au Samu social, on passait voir si vous

avez besoin de quelque chose ? » En vrai, nous n'avons rien à proposer, ou en tout cas rien de concret ni d'immédiat si ce n'est que du lien, qui peut être un support pour imaginer une vie hors du bitume. « On n'a besoin de rien. Les gens nous donnent », nous répondent-ils. Il importe d'écouter, doucement, leur quotidien et ne pas poser trop de questions. La vie, ça va, nous font-ils comprendre. « Il fait doux ce soir, mais on est équipés au cas où », déclare Bastien⁵ en montrant une pile de couvertures. Il continue : « Moi je vais partir dans le Sud, je vais pas rester. » Un autre intervient, c'est Jérémy : « Moi, si je trouve pas de taf, pareil, je bouge. » « Ah ouais, sinon vous avez pas des vêtements ? », demande Bastien. Ma collègue évoque les « bons vestiaires » que nous pouvons remettre. Il pourra choisir ses vêtements. Cette proposition lui permet de ne pas « subir » un don, de préserver une forme de dignité, même en mode minimum. Jérémy aussi est intéressé. Les quelques minutes de marche vers le véhicule sont à saisir. Je lance : « Ça brasse, hein, il y a du monde. » « Oui, des fois j'en ai marre, mais y'a pas le choix. Je suis à la rue depuis que j'ai 16 ans. Je crois que je suis mieux là. Je me fais virer de partout. De toute façon, dès que je vais me poser, la justice va me retrouver », explique Bastien. Le masque se fissure. J'avance : « Si vous voulez, et si vous restez un peu à Lyon, on peut se revoir et en discuter. Des fois on imagine des choses, ça nous bloque. Il y a des équipes qui peuvent venir, en journée, passer des appels avec vous ». D'un coup, il a une tête d'enfant. « Demain je serai peut-être parti. Au cas où, je fais comment pour vous joindre ? C'est vrai que ce serait bien que je sache. Le mieux c'est de m'appeler. » Je recopie alors le numéro qu'il me donne. « Bastien, elle est où la dernière canette ? », hurle Jérémy revenu auprès des autres. Le groupe se reforme, les masques retrouvent leur place.

Trois mois plus tard, Bastien n'a toujours pas quitté Lyon. L'équipe de jour du Samu social a pu le rencontrer et l'accompagner afin qu'il soit domicilié dans un service dédié. Les problèmes de justice ne le mèneront pas cette fois en prison, contrairement à ce qu'il pouvait redouter. « Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté⁷. » Néanmoins, la nuit, tous les dispositifs de droit commun sont fermés. Exercer un travail social de nuit au Samu social, c'est participer à créer un lien qui, s'il ne comble pas dans l'immédiat (par la distribution, par exemple), se construit et s'établit comme le préalable au travail d'accès aux droits qui pourra être déployé en journée.

Le travail de nuit autorise parfois la rencontre avec des individus qu'il est difficile de repérer ou d'aborder le jour. Il permet aussi de construire et de nourrir un lien avec des personnes qui sont en marge des institutions, sur une temporalité différente de celle de la journée. Cette traduction de la commande publique en intervention de travail social trouve néanmoins ses limites si l'on considère que la très grande majorité des personnes rencontrées, en soirée, ont fait valoir leurs droits et se trouvent dans la rue du fait d'un dispositif d'hébergement dans l'incapacité de faire face à la demande. Quel sens trouver à un « aller vers » auprès de personnes qui demandent et n'obtiennent pas ? Ces questions traversent, chaque nuit, les professionnels revêtant les parkas du Samu social et nous convoquent, en tant qu'institution, à transformer l'impuissance de terrain en prenant place dans le débat public pour faire valoir les droits des personnes rencontrées dans la rue⁸. ▶

⁵ L'« aller-vers » est la pratique d'intervention sociale inhérente aux Samu sociaux et aux maraudes. Elle repose sur le constat que des personnes sont en non-recours vis-à-vis des institutions sociales, de soin, d'hébergement... et qu'il convient de mettre en place des équipes dédiées pour aller à leur rencontre.

⁶ Les prénoms utilisés sont des pseudonymes.

⁷ Article D. 142-1 du Code de l'action sociale et des familles.

⁸ Un grand merci à Louis Bourgois pour ses précieuses relectures.