

Louis Bourgois

*Docteur en sciences politiques  
Consultant au sein du groupe Pluricité*

Atlantide Merlat

*Responsable de l'accueil de jour  
Péniche accueil, association Le Mas*

# UNE EXPÉRIENCE ANODINE ? ÉCOUTER ET ENTENDRE LES USAGERS DANS L'ÉVALUATION ET LA CONSTRUCTION D'UN PROJET DE SERVICE

La participation des usagers de l'action sociale est souvent présentée comme une « injonction participative » de la part des autorités publiques (Bazin et Guerrier, 2014 ; Blondiaux, 2008 ; Carrel, 2017), particulièrement depuis la loi 2002-2<sup>1</sup>. Dans les établissements sociaux ou médico-sociaux en France, elle prend souvent la forme d'instances formelles telles que les conseils de la vie sociale (CVS) ou des « collèges d'usagers » au sein des instances associatives. Vingt ans après l'adoption de la loi, il existe une forme de consensus autour des limites de cette approche par les instances ou les dispositifs participatifs (Gourgues, 2012, 2013). Pour être réelle, afin d'influencer effectivement les décisions prises et contribuer à une coconstruction des actions menées, la participation des usagers ne peut qu'être polymorphe, plurielle et s'insérer dans un ensemble de dynamiques plus ou moins régulières. En un sens, il s'agit de diffuser au sein de ces établissements une culture participative qui dépasse la vision par dispositifs ou par outils, mais diffuse dans l'ensemble de l'organisation et influence, de fait, l'ensemble des décisions prises et des actions menées.

Toutefois, cette ambition se heurte aux réalités vécues au sein de nombreux établissements du fait de leurs modalités historiques de fonctionnement, de ressources financières et humaines limitées, de la culture professionnelle de certains intervenants sociaux ou médico-sociaux. Par ailleurs, les modalités mêmes d'intervention de certains établissements ou services rendent moins aisées les dynamiques de participation et de coconstruction. Ceci est le cas des accueils de jours pour personnes sans-abri, fréquentés uniquement la journée, recevant un public souvent nombreux et en situation d'extrême précarité. La forte mobilité des usagers et le flux important de demandes limitent souvent toute ambition participative.

<sup>1</sup> Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale.

Cet article se fonde sur une expérience pouvant être perçue comme l'une des pièces possibles du puzzle de la prise en compte de l'expertise des usagers : la réalisation récente d'une enquête au sein de la Péniche accueil, accueil de jour pour personnes sans-abri, dans le cadre de la construction d'un projet de service. Cette étude repose sur des entretiens semi-directifs réalisés uniquement auprès des usagers de ce service, sans intégrer d'autres parties prenantes (dont les professionnels), ainsi que sur des observations. Elle a pour objectif de comprendre les usages du lieu par les personnes accueillies, les évolutions de ces usages dans le temps, le rapport à l'équipe et les points de vue sur les améliorations possibles.

## Péniche accueil

Péniche accueil est un accueil de jour situé sur une péniche amarrée sur les quais du Rhône, en plein centre-ville de Lyon. Créée en 1993 par un regroupement d'acteurs locaux déjà engagés dans des actions de solidarité (Habitat et Humanisme, les Amis de la Rue, les Petits Frères des Pauvres), elle est un lieu historique de l'action sociale à Lyon (Bruneteaux et Lanzarini, 1996). Depuis 2021, elle a été intégrée au sein de l'association Le Mas<sup>2</sup>. La structure propose un ensemble de services aux personnes en situation de grande précarité, dans une approche à la fois individuelle et collective.

La Péniche pratique un accueil collectif de 9 heures à 12 heures et de 14 heures à 17 heures les lundis, mercredis et jeudis, et les mardis de 14 heures à 17 heures. Les mardis matin et les vendredis sont consacrés à des rendez-vous individuels, à l'entretien des lieux, à des réunions partenariales ou à des projets extérieurs. L'équipe est composée d'une responsable de service, une assistante sociale, une maîtresse de maison, un éducateur spécialisé et un moniteur-éducateur. Des bénévoles interviennent également de manière régulière au sein du service.

<sup>2</sup> Le Mas, mouvement d'action sociale, est une importante association lyonnaise fondée en 1961. Elle dispose aujourd'hui d'une vingtaine de services implantés dans une dizaine de communes de la métropole lyonnaise.

L'article s'intéresse donc à la prise en compte de l'expérience et à la mobilisation de l'expertise des usagers non pas dans le travail social lui-même, mais dans le développement de stratégies ou de projets liés aux services fréquentés, et dans les démarches d'évaluation qui y sont liées. Il pose la question de la pertinence et des limites d'une telle approche au sein de services du secteur de l'urgence sociale et plus largement du secteur social et médico-social. Il vise à mettre en lumière les prérequis et les points de vigilance pour éviter une « participation alibi », une instrumentalisation de la parole et de l'expérience usagère.

Nous reviendrons ainsi dans une première partie sur deux dimensions de la démarche : la commande de l'étude et ses contours, ainsi que la méthodologie déployée en termes d'observation, d'entretiens et de mise en débat des résultats avec certains usagers. La seconde partie de l'article sera consacrée à la réception par l'équipe du service des résultats de l'enquête, portant notamment sur l'importance des « petits dépannages » quotidiens, sur la perception des usagers par les usagers eux-mêmes. Dans sa construction, l'article fait le choix de rendre visibles les deux points de vue ici exprimés, celui de l'équipe (en l'occurrence la responsable du service) et celui de l'enquêteur, permettant de prolonger le dialogue instauré lors du travail d'enquête et de restitution.

## Retour sur deux dimensions clefs de l'enquête

Nous proposons de revenir ici, de manière croisée, sur deux dimensions qui nous semblent caractériser l'enquête menée au sein de Péniche accueil.

### **Vu du service : une « commande » liée à l'élaboration du projet de service, dans un nouveau contexte associatif**

#### *Principales évolutions de l'accueil de jour*

Péniche accueil est amarrée sur les quais du Rhône depuis une trentaine d'années. Des bénévoles – majoritairement des notables lyonnais – assuraient l'accueil des personnes sans-abri, en errance dans le secteur de la gare de Perrache : un public masculin, vulnérable, vieillissant, surtout résigné et sans demande. Progressivement, les personnes ont exprimé le souhait de faire valoir leurs droits, de trouver des solutions pour sortir de la rue. Les administrateurs de l'association se sont alors rapprochés des collectivités en quête de subventions dédiées au travail social (Bruneteaux et Lanzarini, 1996). La référence concernant le revenu de solidarité active (RSA) a ainsi été le premier financement d'accompagnement social. L'engagement bénévole n'a cependant pas faibli et le collectif battait son plein à une époque où la porte s'ouvrait inconditionnellement à tout public isolé. Le fonctionnement quotidien était régi par des principes plutôt caritatifs portés par

des bénévoles bienveillants, qui assuraient le service du café derrière un comptoir marquant la barrière à ne pas franchir. Néanmoins, un lieu ouvert ne peut fonctionner sans l'adhésion des personnes accueillies qui participent du sentiment de sécurité et de convivialité. Tous dans le même bateau, professionnels, bénévoles et usagers faisaient vivre le lieu avec l'accueil pour intérêt commun. Dans ce contexte, les personnes participaient au déchargement des stocks alimentaires, à l'entretien du bateau, au nettoyage des quais, à l'organisation de tournois de foot et autres séjours à la campagne. Se sentir ensemble et utile ici guidait l'équipage.

Le développement continu de la fonction d'accompagnement social professionnel au sein du service a graduellement impacté les modalités d'accueil, moins inconditionnelles à l'entrée mais plus souples à l'intérieur de la Péniche. La promotion du pouvoir d'agir a pris corps auprès d'un public plus jeune mais plus éloigné du droit commun. La liberté de circuler dans la péniche a été marquée par la disparition du comptoir et l'accès facilité aux différents services de première nécessité a favorisé l'ancrage de ceux qui se marginalisent. Les projets collectifs se sont aussi déployés dans des registres plus contemporains comme l'organisation de temps festifs ouverts à tout public.

### *La démarche de projet de service, dans un nouveau contexte institutionnel*

L'intégration récente (2021) de Péniche accueil au sein de l'association Le Mas est une étape importante. Elle a notamment permis de sécuriser le projet en l'adossant à une gestion plus structurée de l'organisation du service. Dans le même temps, et comme dans tout rapprochement entre structures, il existait un enjeu fort de création d'une culture commune dans le respect de l'histoire et des spécificités de chacun. L'enjeu commun était dès lors de faire cohabiter le cadre institutionnel avec une approche coopérative et sensible du lieu où la parole des personnes a toute sa place.

L'enquête auprès des usagers, comme premier pas vers une formalisation de projet de service, est apparue comme une évidence et fut proposée à la direction par l'équipe de Péniche accueil. Il s'agissait d'effectuer un pas de côté à la fois en mobilisant un regard extérieur sur le service, mais aussi et surtout en trouvant un moyen de mettre la parole et l'expertise des « passagers » au cœur de la démarche. En un sens, il s'agit d'une démarche évaluative, bien que déconnectée des outils et méthodes imposées par les autorités publiques dans le cadre des évaluations externes obligatoires<sup>3</sup>.

<sup>3</sup> Depuis la loi de janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale, les établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS) ont l'obligation de procéder à des évaluations externes et internes. Dans le cadre de la loi du 24 juillet 2019 relative à l'organisation et la transformation du système de santé, la Haute Autorité de santé a développé en 2021 un nouveau référentiel commun d'évaluation ainsi qu'un nouveau processus d'accréditation des structures évaluatrices. La démarche présentée ici ne rentre pas dans ce cadre, mais complète et enrichit les évaluations conduites par ailleurs.

## Vu de l'enquêteur : la nécessité d'une méthodologie qualitative et adaptative

Dans la demande initiale effectuée par Péniche accueil (dans un e-mail envoyé à l'enquêteur), était indiqué le « besoin de formaliser notre projet pour sécuriser le périmètre d'intervention et faciliter la communication avec les partenaires, financeurs et pouvoirs publics ». Le même document indiquait que la mission proposée « consisterait à enquêter auprès des personnes que nous accueillons pour interroger leur rapport à Péniche accueil :

1. Qui sont-elles ? Comment définir ce qu'elles ont de commun derrière une apparente diversité ;

2. En termes d'accueil, de services et d'accompagnement, que trouvent-elles à Péniche accueil qu'elles ne trouvent pas ailleurs et inversement. En tant qu'accueil de jour, nous tentons d'agir en complémentarité des autres lieux et services. Aussi, il serait important de nous situer dans un paysage d'acteurs qui offrent aujourd'hui sur la Métropole un panel très large de service.

La demande précisait que ces questions étaient « indicatives » et qu'il serait laissé « libre cours à ton imagination de sociologue pour mettre en dialogue les personnes et l'institution ».

Ainsi, et comme mentionné plus haut, l'enquête envisagée s'inscrivait à la frontière de plusieurs démarches : d'une part, et de manière relativement prépondérante, une démarche évaluative consistant à analyser en quelle mesure le service répondait aux besoins et attentes des usagers ; d'autre part, une démarche sociologique compréhensive consistant à recueillir les points de vue des personnes de manière ouverte et en prenant en compte les parcours ; et enfin une démarche prospective, visant à alimenter la construction du prochain projet de service.

À partir de cette commande large fut établie une proposition relativement originale dans le champ de l'évaluation fondée sur l'idée de porter un regard sur la structure quasi uniquement au travers du regard de ses « usagers », sans le mettre en perspective avec le point de vue des professionnels ou d'autres parties prenantes. Or, souvent, dans les démarches de type évaluation<sup>4</sup>, la parole des usagers, lorsqu'elle est prise en compte, l'est plutôt dans une fonction de contrepoint par rapport aux points de vue perçus comme plus légitimes des salariés, professionnels, cadres ou autres personnes impliquées. Dans certaines expériences, elle est l'une des composantes d'un dialogue entre divers savoirs professionnels, académiques et d'usage (Amaré et Bourgois, 2022). Ce n'est pas le cas ici, le choix ayant été fait dès l'origine de se centrer sur les discours des passagers de la Péniche, leur point de vue sur l'existant et sur les évolutions souhaitables en termes de services, d'organisation ou autre.

<sup>4</sup> Ce qui est moins le cas dans le champ de la recherche, comme en témoigne le fort développement des « recherches participatives » consistant à intégrer le « savoir expérientiel » aux enquêtes et recherches, sous diverses modalités. Lire notamment : Petiau, 2021 ; Rullac, 2018 ; Audoux et Gillet, 2015 ; et Uribebarrea et al., 2023.

### *Des entretiens au fil de l'eau*

Pour obtenir ces points de vue, le choix fut celui d'une enquête par entretiens compréhensifs, et non par questionnaire ou autre méthode. La démarche n'est donc pas celle d'une « enquête de satisfaction », mais visait à comprendre, de manière plus fine, la place qu'occupe un service comme Péniche accueil dans le parcours des personnes qu'elle accueille. Il s'agissait notamment de porter une attention particulière aux points de vue « sensibles » des personnes, aux expressions utilisées pour qualifier le service, les intervenants et les autres personnes. Ceci justifie l'utilisation abondante de verbatims au sein du texte final afin de donner à voir de ces modes d'expression.

En ce sens, et même si cette enquête ne prétend aucunement à une recherche scientifique ou académique, elle s'ancre dans les principes de la « sociologie de la réception de l'action publique » (Lévy et Warin, 2019 ; Revillard, 2016) qui vise à comprendre et analyser les politiques sociales ainsi que les dispositifs à partir de la manière dont les destinataires de cette politique les reçoivent, les comprennent, y ont recours ou non (Milet et Warin, 2013). Contrairement à une approche plus classique, il ne s'agit donc pas d'analyser un dispositif ou un service pour voir comment il s'applique aux usagers, mais de comprendre ce dispositif à partir des discours et des pratiques de ses destinataires.

Dès l'origine, il fut également décidé de ne pas procéder à un « ciblage » ou une sélection des personnes, mais de constituer le panel au fur et à mesure de l'enquête. Il s'agissait cependant dans le même temps que la composition finale du groupe intègre a minima l'une des quatre situations majoritairement rencontrées à Péniche accueil, soit : des personnes avec de longs parcours de rue et en situation de grande marginalité (majoritaire et public « cible » de Péniche accueil) ; des personnes plus récemment à la rue suite à une rupture de parcours (expulsion locative...) ; des personnes en demande d'asile, sans droit ni titre, et ressortissants européens ; des personnes relogées via les orientations Logement d'abord et qui continuent à fréquenter la Péniche.

Durant le temps court de l'enquête, si les personnes avaient envie de répondre aux questions, la posture consistait à se montrer disponible auprès d'elles. Une affiche avait été posée par l'équipe une semaine avant le début de l'étude pour prévenir de cette dernière.

L'ensemble des entretiens a été organisé de manière ad hoc en fonction des personnes présentes (excepté avec une d'entre elles, relogée depuis un certain temps, et spécifiquement contactée par l'équipe). Plusieurs ont refusé ou décliné

la proposition, mais la majorité ont accepté dès le premier échange. Les entretiens se sont déroulés sur les espaces extérieurs de la Péniche, la plupart sur le pont avant, permettant d'être un peu séparé des autres passagers. Deux d'entre eux ont été réalisés dans le bureau de l'équipe salariée.

### Éléments sur le groupe d'enquêtés

Le groupe d'enquêtés est composé de quatorze personnes, tous des hommes, ayant entre 21 et 60 ans (cinq parmi eux entre 21 et 35 ans). Deux d'entre eux n'avaient pas la nationalité française. L'absence de femmes dans l'échantillon est liée à la surreprésentation masculine dans le public accueilli, mais aussi certainement à la période courte de l'enquête qui n'a pas permis de rencontrer les femmes peu nombreuses accueillies par le service. Neuf personnes rencontrées étaient présentes à Lyon depuis plus de cinq ans, deux d'entre elles depuis moins de cinq mois, les trois autres autour d'un an. Deux personnes ont un chien.

La veille de l'entretien, trois personnes avaient dormi dans leur logement, une dans un site d'hébergement de long terme et huit avaient dormi à la rue.

### *Une brèche dans l'approche unique par les usagers : une observation légère, mais fondamentale dans la collecte de données*

Par ailleurs, les entretiens ont été complétés par des mini-moments d'observation qui ont fait l'objet d'un petit carnet d'enquête fait de prises de note sur le vif ou immédiatement après les passages sur le site. Certains extraits de ce carnet sont également insérés dans le rapport afin d'apporter un regard complémentaire, même s'ils sont forcément situés sur les thématiques et les enjeux issus des entretiens. Cette approche complémentaire aux entretiens peut poser question, dans le sens où elle amoindrit le choix d'une entrée unique par le discours des usagers. Elle s'est cependant avérée indispensable pour apporter un éclairage ou une mise en perspective de certains propos issus des entretiens. Ceci fut le cas, par exemple, sur la question de la violence. Dans la majorité des entretiens, les personnes expriment une forte satisfaction liée au fait que la Péniche est un lieu « sans embrouilles », au sein duquel la violence de la rue est quasiment absente du fait d'une régulation efficace par l'équipe et d'une autorégulation par les passagers eux-mêmes. Pour autant, sur le temps court de l'enquête, cette dimension de la violence ou de tensions entre passagers ou entre passagers et équipe fut loin d'être absente. Si ceci ne remet nullement en cause le ressenti des usagers, dans le rapport final

des encadrés issus du carnet d'enquête amènent à questionner ce sentiment de sérénité ou de tranquillité au regard de la réalité quotidienne dans les lieux.

### **Vu du service : le besoin d'une confiance forte entre l'enquêteur et la structure**

Sans hypothéquer la capacité des personnes à livrer un discours situé sur leurs besoins, il apparaissait important de faire appel à un enquêteur habitué au public. Les personnes en situation de rue, d'exclusion, voire d'errance, transportent souvent avec elles des expériences hors normes. L'équipe de Péniche accueil rencontre des hommes et des femmes aux parcours atypiques où cohabitent, le plus souvent, l'abandon dans l'enfance, les violences physiques et sexuelles, la délinquance, les addictions, l'incarcération ou les séjours en psychiatrie. Conscientes de leurs stigmates, et faute d'être entendues en général, les personnes peuvent saisir l'opportunité d'un nouvel auditeur pour produire un récit qui répond moins à la question posée qu'à leurs propres préoccupations de réparation.

La capacité de modération des discours était également la garantie de ne pas enfermer la personne dans une approche exotique, réduite à la part extraordinaire de son histoire.

La prise au sérieux de la parole, telle qu'elle est recueillie, et la faculté de reconnaître le vécu comme expérience, non comme identité, faisait partie de la méthode d'enquête. Nous considérons que la capacité de contextualisation de cette parole par l'enquêteur n'est pas une altération, mais, au contraire, un instrument de précision.

### ***La participation en négociation au cours de l'enquête***

Comme mentionné plus haut, nous ne considérons pas cette enquête comme une démarche proprement « participative ». En effet, les usagers du service n'étaient pas impliqués dans le protocole initial, c'est-à-dire ni dans la définition des questions et problématiques ni dans les choix méthodologiques, à l'exception de la collecte et de l'analyse des données. Cependant, au cours de l'enquête, cette question d'une participation plus poussée des usagers s'est posée à plusieurs reprises.

Ainsi, au démarrage de la démarche a été évoquée la possibilité de demander à une personne préidentifiée, Hervé, d'intervenir comme coenquêteur et de coréaliser certains entretiens sur le modèle de certaines recherches participatives (Petiau, 2021). Discutée entre l'enquêteur et la responsable de service, cette option n'a pas

été retenue pour différentes raisons liées notamment à la question de la rémunération et au budget limité, à la disponibilité de la personne identifiée et aux risques d'incompréhension ou de tensions vis-à-vis des autres passagers.

C'est au moment de la production des premiers résultats que la question participative a ressurgi, d'abord avec la possibilité de mettre en débat ces résultats avec les usagers intéressés afin de recueillir un point de vue plus collectif sur les constats et sur les propositions d'évolution de l'accueil de jour. Cette possibilité a également été abandonnée sur avis de la responsable de service, ainsi formulé dans un mail : « *Après échange rapide avec l'équipe, nous pensons tous que la restitution formelle auprès des passagers est inadaptée. Nous ne sommes pas les derniers à travailler l'implication des personnes mais ne souhaitons pas organiser un temps formel qui sera très certainement artificiel et n'apportera rien de plus que ce qui a déjà été recueilli dans les entretiens et les temps d'observation.* » Ce positionnement donne à voir, selon nous, des choix et des arbitrages au sein des services sociaux ou médico-sociaux quant aux espaces, instances et modalités de la participation. Sans pouvoir apporter une analyse fine ici, il met en lumière la façon dont les équipes peuvent percevoir les risques, les déséquilibres ou les tensions que peut générer la participation en fonction de l'instant et des modalités choisies. Dans le cas présent, la décision est également liée à une réflexion sur les fonctions de la participation et la volonté d'éviter toute participation-alibi (« un temps formel qui sera certainement artificiel ») en anticipant sur l'absence d'effets concrets de la démarche proposée. Cependant, une option intermédiaire fut identifiée, celle de solliciter un ancien usager – Hervé, 58 ans – et un usager actuel de Péniche accueil – Emmanuel, 45 ans – pour des entretiens ayant un statut un peu particulier, car réalisés après la rédaction du prérapport. Le choix de ces deux personnes n'était pas neutre : Emmanuel comme Hervé avaient été rencontrés avant l'enquête dans le cadre de projets participatifs communs<sup>5</sup>, il existait donc une relation de confiance. Emmanuel vit encore à la rue et investit la vie de la Péniche de nombreuses manières : par des coups de main ponctuels, des services informels auprès de passagers et parfois des formes de médiation entre l'équipe et les passagers. Hervé est relogé depuis plus d'un an dans le cadre du Logement d'abord et continue d'avoir des relations ponctuelles avec l'équipe de la Péniche. Il est quasi systématiquement présent lors des événements organisés par la Péniche, pour l'intendance, l'organisation, la tenue du bar ou autre.

Ces deux entretiens avaient pour but d'obtenir un regard « expert » sur les analyses et les conclusions du prérapport, ainsi que d'alimenter ce dernier par des éléments complémentaires ou contradictoires.

<sup>5</sup> Emmanuel et Hervé sont impliqués – à des degrés divers – dans le projet « Street reporters », porté par la Fondation Abbé-Pierre, et Hervé est également impliqué dans le collectif Soif de Connaissances, deux expériences auxquelles Louis Bourgeois a contribué.

## Vu de l'enquêteur : les limites et biais de l'enquête

Ce choix d'une enquête centrée sur le point de vue des usagers contient bien sûr certaines limites, qui s'ajoutent à celles liées aux contraintes de temps et aux modalités de réalisation.

Ainsi, l'étude s'est déroulée sur un temps court (deux semaines, avec présence irrégulière sur les lieux) ne permettant pas de rencontrer l'ensemble des profils accueillis à Péniche accueil. De plus, le fait que l'enquête se déroule début septembre a pu jouer sur le profil des personnes rencontrées, certains passagers étant encore en dehors de Lyon, plusieurs autres étant absents de Lyon pour effectuer des travaux saisonniers dans la région, notamment les vendanges.

Le fait que les entretiens se déroulent sur la Péniche, s'il a pour avantage d'offrir un cadre calme et connu des personnes, a pu jouer dans certaines réponses, dans le sens d'un « adoucissement » des points de vue et jugements portés sur le service et l'équipe.

A posteriori, la grille d'entretien contenait certains manques, notamment concernant la question du genre, non abordée lors des entretiens, mais qui aurait pu éclairer de manière utile certains propos liés notamment à la fréquentation des lieux, aux profils des passagers et aux interrelations entre personnes. Il aurait pu s'agir notamment de creuser l'hypothèse selon laquelle la faible présence des femmes dans le lieu était liée soit à des formes d'exclusion par les passagers eux-mêmes, soit à des mécanismes de non-recours liés à certaines craintes ou représentations du lieu.

Enfin, interroger le point de vue unique des passagers induit de fonder l'étude sur une vision forcément parcellaire du sujet abordé. Malgré leur connaissance parfois ancienne et forte des lieux et de l'équipe, les usagers ne disposent pas d'une vision d'ensemble des contraintes légales ou administratives liées à ce type de service, ne sont pas informés de l'ensemble des services proposés, ou peuvent avoir une vision biaisée de certaines décisions ou orientations prises par l'équipe ou l'association. Ce biais est largement assumé et fut en partie limité par la mise en discussion des résultats avec l'équipe salariée et bénévole lors de la présentation du rapport.

## Vu du service : les effets de l'enquête sur l'équipe et les pratiques

Une restitution de l'enquête organisée en présence de deux membres de la direction du Mas, de l'équipe et d'un bénévole de Péniche accueil a facilité son appropriation collective, ainsi que sa validation institutionnelle. L'intention initiale de rédiger un document organisé à partir des missions d'un service dédié à un public spécifique s'est déplacée au regard de l'incontestable légitimité des personnes à parler de ce qu'elles vivent dans un lieu. Nous revenons ici sur trois résultats qui ont particulièrement influé sur la rédaction du projet de service.

### *Une enquête qui conforte l'évolution du lien entre accueil et accompagnement social*

Lorsque l'accueil collectif était informel et anonyme, il donnait accès à tous les services de première nécessité, sans obligation de lien avec l'équipe. La volonté de reconsidérer le fonctionnement en ciblant des publics via des entretiens de préaccueil, a engagé les professionnels dans une reconnaissance des singularités ainsi qu'imposé une transmission nécessaire et continue de « comment les choses se passent ici ».

Ainsi, toutes les personnes qui entrent sur le bateau rencontrent un membre de l'équipe – professionnel du travail social – avant d'être soit accueillies, soit réorientées selon leurs besoins spécifiques. Les usagers deviennent généralement des habitués, des spécialistes qui transmettent la parole du lieu. Contrairement au classique livret d'accueil dispensé dans d'autres structures, le temps de présentation orale du fonctionnement encourage son appropriation par tous. Le cadre et les principes d'action portés par Péniche accueil sont ainsi très bien ressortis dans l'enquête qui conforte l'utilisateur dans son statut d'expert.

L'enquête a notamment mis en lumière l'intérêt perçu par les personnes accueillies du rapprochement entre les services de première nécessité (petits déjeuners, douche, collation...) permettant de « mieux vivre la rue » selon les termes du rapport, l'accompagnement social favorisant l'accès aux droits et le relogement.

L'enquête, initialement destinée à caractériser les besoins des personnes, a également révélé une hiérarchisation dans leurs attentes. Suite à l'enquête, les professionnels ont revisité leur place à l'aune des critères d'importance énoncés. Le rapport insiste sur le fait que les « petits dépannages » qui améliorent la vie quotidienne sont à l'origine de presque toutes les rencontres avec la péniche. Ils sont le premier attachement, celui qui crée l'occasion de croiser le travailleur social. La maîtresse de maison qui orchestre l'accès aux douches, à la salle de repos, au chargement des téléphones, aux collations, aux crèmes de beauté et dolipranes

est ainsi apparue comme le personnage central pour les personnes accueillies. Une partie de l'équipe en charge de l'accompagnement individuel se représentait ces services plutôt comme un supplément d'âme face à l'ensemble des démarches en faveur de l'accès aux droits, aux soins ou au logement. L'enquête a ainsi permis à chacun des professionnels de relire son poste et ses propres représentations des intentions des personnes à être là. Le sens de leur action s'est, d'une certaine manière, réaligné avec les attentes et les perceptions des usagers.

### *Les usagers comme orienteurs et acteurs du ciblage vers les plus exclus*

La crise sanitaire a engendré une volonté de transformation des modalités d'accueil du public. Cette période particulière a été l'occasion de recentrer les missions vers les personnes vulnérables, enfermées dans l'espace public, pendant que l'État recommandait aux citoyens de rester chez eux.

Les premières orientations ciblées ont été travaillées avec le réseau de l'urgence sociale et des maraudes. Péniche accueil s'est progressivement engagée envers un public en situation de droits et d'exclusion chroniques avec le pari du relogement possible. La mise en œuvre de la politique du Logement d'abord a accompagné et justifié une mise en cohérence ainsi qu'un rapprochement entre les publics repérés éligibles dans la rue, accueillis dans le collectif et accompagnés dans une recherche de solution. Pour autant, Péniche accueil ne sera jamais fréquentée par un public homogène, notamment parce que le quotidien et l'enquête convergent vers l'identification du bouche-à-oreille comme principale boussole.

À Péniche accueil, on rencontre un monde de la rue qui vit une longue conversation entre personnes qui se croisent, se connaissent, se perdent de vue et se retrouvent. Tous les lieux de débrouille, de dépannage ou de service social sont l'occasion d'identifier d'autres endroits avec ses publics propres et ses divers services. La journée se remplit ainsi d'un endroit à l'autre, parfois dans une cadence millimétrée, le plus souvent en suivant un mec qui a une bonne idée.

Premiers orienteurs, les usagers se font donc ambassadeurs des publics correspondant aux missions de Péniche accueil. L'enquête dévoile leur engagement dans la préservation du lieu, l'attention portée à ceux qu'ils définissent comme « les vrais gars de la rue ». Cette construction des catégories par les personnes elles-mêmes alimente l'équipe et les discussions sur la légitimité à fréquenter le service. Certains publics circulent en périphérie des missions principales et interrogent le bien-fondé de leur présence. Il peut s'agir, par exemple, de personnes relogées qui continuent pourtant de fréquenter la péniche. L'important renouvellement des publics, l'ambition d'une énergie collective dans un lieu coopératif génèrent une renégociation permanente des motifs et du sens de la fréquentation.

## La mise en lumière d'un besoin de « lieu repère » pour des personnes ayant accédé au logement

Lorsque Péniche accueil s'est engagée dans la mise en œuvre du Logement d'abord, le service a également été labellisé « lieu-repère » par la Métropole<sup>6</sup>. Il s'agissait de garantir une continuité d'accueil et de lien après le relogement de la personne : une relation d'aide émancipée du suivi social formalisé, voire contractualisé, qui d'ordinaire relie l'usager à un référent. Péniche accueil a toujours privilégié l'adhésion de la personne et l'alliance née d'une confiance mutuelle pour coconstruire les accompagnements. Aussi, le principe de lieu-repère correspondait aux paradigmes qui guidaient déjà l'action au sein du service.

Sans injonction à la norme, l'accès au logement de droit commun est la première demande des personnes et la solution privilégiée par l'équipe, même après des années de rue. Parfois très habitués au sans-abrisme, certains publics se sentent particulièrement fragilisés au moment de leur installation.

Les personnes en errance voyagent léger et emménagent souvent sans meubles, sans affaires personnelles, sans objets souvenirs, sans rien à déplacer d'un lieu à l'autre. Des murs et du vide. Face à la nécessité de poursuivre les démarches, Péniche accueil s'est naturellement engagée dans le concept de « lieu-repère » qui permet de continuer ensemble et de rester à l'écoute des besoins quel que soit le secteur de relogement.

La territorialisation de l'action sociale (organisée par secteurs géographiques d'intervention) impose, au contraire, des ruptures dans les suivis et met à mal les parcours les plus sensibles. Le droit commun – la Maison de la Métropole pour les solidarités (MDMS) ou le centre communal d'action sociale (CCAS) – est difficilement accessible pour des personnes aux parcours personnels et affectifs carencés. L'accueil guichet standardisé, les délais de rendez-vous, le turn-over des professionnels expliquent en partie le non-recours des personnes en situation de grande exclusion. La passation vers le droit commun n'est pas une évidence pour des publics habitués à une profonde solitude.

L'enquête met en avant la fonction de « filet de sécurité » joué par Péniche accueil qui, de notre point de vue, repose sur les principes de non-abandon, de disponibilité à l'autre et de reconnaissance des attachements qui se sont tissés tout au long du parcours d'accompagnement. La solitude du relogement est relationnelle, mais aussi administrative. La charge mentale de la boîte aux lettres et l'absence soudaine des compagnons de galère encouragent les personnes à revenir vers Péniche accueil le temps d'une recomposition du quotidien et des relations. Les

<sup>6</sup> Les « lieux-repères » labellisés par la Métropole de Lyon s'adressent, au moins pour partie, aux publics sans-abri éligibles au Logement d'abord. Ils proposent des services de première nécessité et un accompagnement social favorisant la création de liens et d'attachements au service d'une sortie définitive de la rue. Selon les principes du rétablissement, les lieux-repères restent disponibles et attentifs aux besoins des personnes relogées afin d'assurer une continuité relationnelle rassurante dans des parcours trop souvent faits de ruptures.

lieux-repères ne scellent pas une consommation du service à vie, ils permettent simplement un détachement progressif et choisi. Le rapport met ainsi en lumière l'aspect rassurant pour les anciens usagers de savoir que l'on peut solliciter l'équipe en cas de questionnement sur un papier administratif ou autre, par exemple, alors même que dans les faits cette sollicitation peut n'être qu'extrêmement rare.

---

## Conclusion

L'enquête conduite auprès des passagers de Péniche accueil, qui était au départ envisagée pour nourrir le travail sur le projet de service, s'est finalement imposée comme le socle naturel de ce dernier au moment de l'écriture. La structuration de l'étude est née de la catégorisation faite par les publics, de leurs besoins, leurs usages et leurs attentes. La circulation des personnes dans le lieu laisse une empreinte et favorise une transmission, aujourd'hui validée par un projet de service. L'équipe est ainsi aux prises avec les ressentis des personnes qui guident l'action au quotidien et tempèrent la commande publique pas toujours en phase avec les besoins. L'étude a déplacé la formulation du travail prescrit vers le travail réel. Ainsi, le projet de service a mis la personne au centre et raisonne avec les principes d'un lieu qui tente, au quotidien, d'assouplir les frontières entre les accueillants et les accueillis.

Pour autant, cette expérience de prise en compte de l'expertise usagère dans la construction du projet de service ne fait sens que dans son lien avec un ensemble de pratiques quotidiennes ou d'événements plus ponctuels qui laissent la place à l'expression et au choix des personnes, et qui prennent au sérieux la manière dont ils conçoivent les services répondant à leurs besoins.

Dans le contexte spécifique d'un accueil de jour – par nature lieu de passage pour des personnes non mises à l'abri – dans un environnement institutionnel et légal parfois contraignant et normatif, cette attention est une lutte quotidienne qui nécessite l'utilisation d'un ensemble d'outils et de canaux diversifiés. En ce sens, les démarches évaluatives ont selon nous toute leur place dans la dynamique participative qui traverse le secteur social et médico-social. ▶

## BIBLIOGRAPHIE

- Amaré, S. et Bourgois, L. (2022). La reconnaissance des savoirs expérimentiels dans la formation des travailleurs sociaux : Quels effets sur les formateurs de métier et les établissements de formation ? Dans P. Lechaux, *Les défis de la formation des travailleurs sociaux au prisme du travail social des frontières. Entre universités et écoles professionnelles* (p. 229-250). Champs social.
- Audoux, C. et Gillet, A. (2015). Chapitre 4. Recherches participatives, collaboratives, recherches-actions. Mais de quoi parle-t-on ? Dans Les chercheurs ignorants (dir.), *Les recherches-actions collaboratives. Une révolution de la connaissance* (p. 44-47). Presses de l'EHESP.
- Bazin, H. et Guerrier, N. (2014, juin 27). *Implication collaborative pour sortir de l'injonction de la participation*. Recherche-action.fr.
- Blondiaux, L. (2008). *Le nouvel esprit de la démocratie : Actualité de la démocratie participative*. Seuil.
- Bruneteaux, P. et Lanzarini, C. (1996). « Susciter le désir par la tendresse ». Les cadres de l'accueil caritatif sur une péniche lyonnaise. *Politix. Revue des sciences sociales du politique*, 9(34), 1341-63.
- Carrel, M. (2017). Injonction participative ou *empowerment* ? Les enjeux de la participation. *Vie sociale*, 19(3), 27-34.
- Gourgues, G. (2012). Des dispositifs participatifs aux politiques de la participation. L'exemple des conseils régionaux français. *Participations*, 2(1), 30-52.
- Gourgues, G. (2013). Les personnes handicapées font-elles de « gentils » participants ? *Terrains travaux*, 23(2), 179-195.
- Milet, H. et Warin, P. (2013). La prise en compte des publics dans l'évaluation des politiques publiques, Abstract. *Revue française d'administration publique*, 148(4), 991-1002.
- Petiau, A. (2021). *De la prise de parole à l'émancipation des usagers : Recherches participatives en intervention sociale*. Presses de l'EHESP.
- Rullac, S. (2018). Recherche Action Collaborative en travail social : Les enjeux épistémologiques et méthodologiques d'un bricolage scientifique. *Pensée plurielle*, 48(2), 37-50.
- Uribelarrea, G., Alves, D., Amaré, S., Hadj-Brahim, Y., Kalonji, B., Koné, Y., Lévy, J., Machet, V., Mendo-Medjo, Y. et Ruiz, P. (2023). *Considérer l'hospitalité des CHRS. Enquête participative sur les sorties d'hébergement*. Presses de Rhizome.