

Être là

Réflexions autour de la présence et de l'absence au sein d'un dispositif expérimental de « logement d'abord » en contexte pénal

Sara-Dorothee GUERIN-BRUNET

Sous l'encadrement de Nicolas CHAMBON

Année universitaire 2021-2022

Membres du jury :

- référent de mémoire : M. Nicolas CHAMBON
Docteur en sociologie, maître de conférences associé à l'université Lumière Lyon 2, chercheur au Centre Max Weber (CNRS), responsable de la recherche à l'Orspere-Samdarra
- représentant universitaire : M. Bertrand RAVON
Sociologue, professeur des universités à l'université Lumière Lyon 2, chercheur au Centre Max Weber (CNRS)
- représentant du monde professionnel : Dr Thomas BOSETTI
Médecin psychiatre, coordinateur général du projet Alternative à l'incarcération par le logement et le suivi intensif (AiLSi)

Remerciements

Le diplôme universitaire (DU) « Logement d'abord » a accompagné ma onzième et dernière année en tant que contrôleur des lieux de privation de liberté. Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont épaulée dans cette difficile mais riche transition.

Ma première série de remerciements va à celles et ceux qui incarnent, pour moi, ce formidable DU. Je pense tout d'abord à mon directeur de mémoire, également co-responsable universitaire de la formation : Nicolas Chambon. Nicolas, ta présence juste et soutenante, la finesse et la clarté de ton analyse, mais aussi la manière si directe dont tu dispenses connaissances et conseils méthodologiques m'ont fortement touchée et inspirée. Merci également à Bertrand Ravon et à Thomas Bosetti, dont les travaux sociologiques et les réflexions de terrain m'ont guidée lors de l'écriture de ce mémoire et qui m'ont fait le grand honneur d'être membres du jury lors de sa soutenance. Je suis extrêmement heureuse d'avoir pu échanger avec vous deux à cette occasion.

Un immense merci ensuite à toute l'équipe de l'Orspere-Samdarra et en particulier à Elodie (j'entends ta voix chaque fois que le mot « rétablissement » est prononcé) et Léa (tu as été le visage de ce DU : merci pour ta présence solide et douce, tes réponses patientes à nos questions farfelues, tout le travail invisible qui a rendu ce DU possible).

Un merci appuyé également aux intervenants qui nous ont présenté leurs travaux, leur métier ou leurs parcours de vie. Nadyah, Lola, Louis, Jamel, Gérald, Gabriel, Laetitia, Claire, Thierry, Cédric, Yamina, Marine, Julien, David, Jean-François, Clothilde, Elena, Matthieu, Raphaël, Anaël, Samuel, Saphir et tant d'autres : je ne saurais exprimer avec assez de force combien vos enseignements m'ont marquée.

Impossible par ailleurs d'oublier Eva, Flore, Marie-Sophie, Navine et Séverine, mes chères camarades de la « promo des possibles ». Vous retrouver chaque mois à Lyon sur les bancs de l'Orspere ou devant un potimarron farci a été une immense source de joie. Je suis extrêmement heureuse d'avoir partagé cette année si intense avec chacune de vous.

Ma deuxième série de remerciements s'envole vers la fantastique équipe d'ULpUC (nom fictif : cf. page 31). Merci Anne, merci Bétina, merci Louella, merci Marie, merci Philippe ; merci Mélanie et merci Thomas, énormément. La semaine que j'ai passée à vos côtés a constitué le point d'orgue de ma transition entre le monde de l'enfermement dedans (les lieux de privation de liberté) et celui de l'enfermement dehors (le champ du

sans-abrisme, de l'hébergement et du difficile accès au logement), entre la théorie du DU et la pratique de terrain. Je l'attendais avec impatience et vous l'avez rendue exceptionnelle, tant par la gentillesse de votre accueil et la confiance que vous m'avez accordée, que par la manière dont vous exercez votre métier. Vous êtes belles et beaux à voir travailler, et j'espère que mon mémoire en rend fidèlement compte.

Mes pensées et remerciements se tournent ensuite vers les bénéficiaires du dispositif que j'ai rencontrés au cours de cette semaine d'observation. Vous qui avez accepté que j'assiste à vos échanges avec l'équipe alors qu'il y était souvent question de sujets intimes ou qu'il s'agissait de moments importants de votre vie, je vous en sais infiniment gré. Vos visages et vos paroles m'accompagneront longtemps. Je souhaite que votre route soit désormais une heureuse ascension vers ce qui vous est cher.

Ma troisième série de remerciements s'adresse bien sûr à mes inestimables collègues du Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL), ou apparentés. Dominique, André, Maud, Maria, merci d'avoir accepté que je m'absente du CGLPL trois jours par mois pour assister à ce DU – et, Maud, merci pour la très utile prise de hauteur accompagnée de tartines. Peut-être pressentiez-vous que cette formation accélérerait mon départ du CGLPL, déjà en germe ; le cas échéant, je vous en sais encore davantage gré. Christine, reçois ma gratitude éternelle pour la gentillesse, la prévenance et l'efficacité dont tu as entouré l'ensemble de ce processus. Un grand grand merci également à mes collègues du pôle « saisines » pour leur soutien de chaque instant et particulièrement à Mari et Capucine, fidèles oreilles de mes atermoiements d'étudiante et précieuses amies.

A toi, Mathieu, qui m'a hébergée, tout encombrée de mes états d'âme, durant mes séjours de terrain : merci d'avoir été là. Merci aussi, Jean-Sébastien, de m'avoir transmis la force de plonger dans une formation ; sans toi, ce mémoire n'existerait probablement pas.

Un avant-dernier et immense remerciement va à Fanny pour la relecture de ce mémoire. Qui d'autre que toi pouvait être plus parfait-e pour ce faire ? Merci de m'avoir proposé ton concours et de t'être si gentiment livrée à l'exercice.

Mon dernier remerciement s'adresse enfin à Dominic, témoin quotidien de cette tumultueuse période de ma vie. Merci de ton soutien sans faille, de ton écoute dans mes nombreux moments de doute, de ton enthousiasme et de ta confiance en toute circonstance. Oui, merci du fond du cœur, mon patient compagnon.

Glossaire

AAH : allocation aux adultes handicapés

CGLPL : Contrôleur général des lieux de privation de liberté

CHRS : centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHU : centre hospitalier universitaire

CI : comparution immédiate

Dihal : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

DU : diplôme universitaire

IPS : *Individual Placement and Support*

JLD : juge des libertés et de la détention

ULpUC : Un logement plutôt qu'une cellule (nom fictif)

Table des matières

Remerciements.....	3
Glossaire.....	5
Table des matières	7
Introduction.....	9
1- Exploration de possibles sujets de recherche	10
2- Définition et délimitation de l’objet d’étude	14
I – Présentation du dispositif ULpUC.....	17
1- Genèse, objectifs et fonctionnement du dispositif	17
2- Organisation du dispositif	19
a) <i>Les personnes engagées dans le projet</i>	19
b) <i>Les conditions matérielles de travail</i>	20
c) <i>Le déroulement d’une journée-type</i>	22
d) <i>Le diptyque logement - suivi</i>	24
e) <i>Les méthodes et outils d’intervention</i>	25
II – Exposé du dispositif d’étude et de la méthodologie utilisée	27
1- Approche et déroulement du travail d’enquête	27
2- Méthodologie utilisée pour circonscrire puis analyser l’objet d’étude	29
3- Problématique retenue.....	31
III – Analyse de l’observation de terrain et dialogue avec la littérature	33
1- L’absence en contexte d’engagement	33
a) <i>L’absence comme frein au travail sur l’effectivité des droits</i>	33
b) <i>L’absence comme occasion de créer de nouvelles présences</i>	35
c) <i>L’attente en situation d’absence : une épreuve de professionnalité</i>	38
2- La présence au cœur du dispositif, l’absence en creux	40
a) <i>L’attention portée à une véritable présence</i>	40
b) <i>Une inévitable absence</i>	42
c) <i>Des méthodes pour parer à l’absence</i>	46
3- La présence dans l’absence, l’absence dans la présence	47
a) <i>La connexion</i>	47
b) <i>Le pari de l’immédiateté : une invitation à la flexibilité</i>	49
c) <i>La disparition</i>	52
Conclusion	55
Bibliographie.....	59

Introduction

« Absence de la partie supérieure de la fenêtre ; fil alimentation téléviseur coupé [...] ; pas de lumière (ampoule manquante) [...] ; pas d'interphone d'urgence ; wc récent mais non fixé au sol et chasse d'eau quasi inexistante, pas de cloison d'intimité, lavabo bon état mais fuite au sol au niveau du siphon ; pas de miroir ; réfrigérateur très sale et infesté de cafards [...] ; murs sales, dégradés et presque couverts d'inscriptions, [...] araignées et cloportes ; sol sale, nombreux débris, pas de cabine de douche ni d'eau chaude ; aucun placard ni rangement, pas de quoi s'asseoir, pas de table » [...] : [tel est] le constat, [vérifié], que deux personnes détenues font de leur cellule.

[L'établissement] fonctionne comme un marché de biens et services [orchestré par les caïds] où tout s'achète et se vend au prix fort [...]. L'agression sanctionne celui qui ne veut ou ne peut plus payer : or, beaucoup sont pauvres (environ 15 % [...] sont « démunis de ressources suffisantes »). [...] Des personnes n'osent plus sortir de leur cellule, même pour la douche [...] ou pour accéder aux soins ; [...] les demandes de changement de cellules ou de bâtiment (pour échapper à des créanciers insistants) [sont] multiples, pressantes (feux de cellule, « coupures »). La surpopulation fait souvent obstacle à leur satisfaction.

Recommandations en urgence du Contrôleur général des lieux de privation de liberté publiées au *Journal officiel* de la République française du 6 décembre 2012 relativement à la visite de contrôle du centre pénitentiaire des Baumettes, à Marseille.

Décembre 2011. Je rejoins le Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL). Il s'agit de mon premier emploi. Je me sens infiniment heureuse et chanceuse.

Octobre 2012. Je participe à ma deuxième visite de contrôle. Elle se déroule au centre pénitentiaire de Marseille-Les Baumettes. Je suis à la fois excitée et intimidée. Les Baumettes sont construites sur le même modèle architectural que le centre pénitentiaire de Fresnes, dans lequel j'ai donné des cours de français à un jeune détenu basque un après-midi par semaine pendant quatre ans dans le cadre de mon engagement bénévole dans l'association Génépi. Me repérer au sein des Baumettes m'est donc aisé. Me confronter à l'insalubrité, à la violence et à la misère qui règnent dans les coursives et les cellules du bâtiment A l'est moins. Je sors éprouvée de cette visite. La vingtaine de collègues qui m'accompagnent l'est tout autant et le Contrôleur général décide de publier des recommandations en urgence au *Journal officiel* de la République française du 6 décembre 2012. La presse s'en fait l'écho, des associations de défense des droits des personnes détenues saisissent la justice administrative, les Baumettes deviennent le symbole de l'indignité carcérale. Je suis fière que notre travail permette de mettre en

lumière de tels dysfonctionnements, que ce que j'ai vu d'inacceptable soit dorénavant connu de tous et unanimement dénoncé.

2012-2022. En ma qualité de contrôleur chargée des saisines et des enquêtes, je réponds à plusieurs milliers de courriers émanant de personnes détenues et j'engage un nombre presque équivalent d'investigations écrites auprès de responsables pénitentiaires ou sanitaires. Je me rends dans une trentaine de lieux de privation de liberté jusqu'au début de l'année 2021, période à laquelle un certain épuisement professionnel commence à se faire jour dans mon quotidien et où émerge l'idée de quitter le CGLPL.

C'est alors que me revient en mémoire une expérimentation qu'une collègue avait évoquée en réunion : un projet inspiré du concept de « logement d'abord » destiné à éviter l'incarcération à des personnes dépourvues de logement, présentant des troubles psychiques et déferées en comparution immédiate. Il sera ici désigné sous le nom fictif d'ULpUC pour « Un logement plutôt qu'une cellule » (*cf.* page 31). Je me souviens d'avoir été interpellée par le fait que ce dispositif se trouvait à l'exacte intersection entre des domaines familiers (les institutions pénitentiaires et psychiatriques) et des champs qui, au cours des dernières années, avaient attiré mon attention (le sans-abrisme, la réduction des risques et des dommages, la justice résolutive de problème). Je m'enquiers alors de l'avancée de cette expérimentation auprès de son instigateur et lui propose mon concours, mais mon profil n'est d'aucune utilité à ce stade d'avancement du projet.

Je décide alors de me former à la question du logement en lien avec la grande précarité et les troubles psychiques. C'est ainsi que j'intègre le diplôme universitaire (DU) « Logement d'abord » de l'université Lumière Lyon 2 et de l'Orspere-Samdarra à la rentrée 2021.

1- Exploration de possibles sujets de recherche

Au moment de proposer un objet de mémoire en vue de la validation du DU, j'annonce que je souhaite étudier à la fois le déploiement du dispositif ULpUC et l'impact de l'incarcération sur les trajectoires de sans-abrisme. J'ignore comment articuler ces deux objets mais j'ai confiance dans le fait que le processus de recherche me permettra peu à peu d'avoir une réponse à cette question. J'engage donc des démarches sur ces deux fronts : j'adresse un courrier électronique au fondateur du programme ULpUC pour

l'informer de mon souhait de consacrer une partie de mon mémoire à son projet et, en parallèle, je débute des lectures exploratoires sur trois temporalités.

La première temporalité est celle de l'avant-prison : à délit égal, comment la situation de sans-abrisme favorise-t-elle la condamnation à de la prison ferme ? Je lis ou relis les écrits de Gilles Chantraine (2000), Charlotte Vanneste (2014) et Loïc Wacquant (1999 et 2004), qui rendent compte du recours plus massif à la peine de prison ferme envers les personnes ne présentant pas de garanties de représentation. Les article de Claude-Olivier Doron (2015) et de Camille Allaria et Mohamed Boucekine (2019)¹ précisent par ailleurs que l'existence de troubles psychiques est un paramètre défavorable supplémentaire lors de la comparution devant les magistrats en matière correctionnelle et, *a fortiori*, en cas de comparution immédiate.

La deuxième temporalité est celle de la détention à proprement parler, elle m'est donc familière : comment la pauvreté s'accroît-elle en prison ? Comment y vivent les personnes les plus précaires économiquement et notamment celles qui, parmi elles, présentent des troubles psychiques ? L'un des ouvrages d'Anne-Marie Marchetti (1997), le rapport consacré par Emmaüs France et le Secours catholique aux pauvretés en prison (2021) et les constats du CGLPL (2008-2022) permettent de documenter cette première question ; la seconde est évoquée dans de nombreux écrits traitant de la difficile prise en charge des personnes reconnues responsables de leurs actes mais nécessitant des soins psychiatriques importants, par exemple dans l'avis publié par le CGLPL en 2019.

La troisième temporalité que j'explore est celle de l'après-prison : comment les personnes détenues les plus précaires préparent-elles leur sortie puis comment vivent-elles leurs premiers instants de liberté sans logement ni, souvent, hébergement ? Il s'agit de la temporalité qui m'intéresse le plus et je lui consacre donc la plupart de mes lectures, à commencer par la consultation du rapport d'activité de la Fondation Abbé Pierre pour l'année 2019. Elle y met en exergue qu'un nombre important des personnes qui dorment dans la rue ou en centre d'hébergement étaient précédemment prises en charge par l'Etat au titre de l'aide sociale à l'enfance, d'une admission en soins psychiatriques dans un établissement public de santé mentale ou d'une incarcération. Le fait que la puissance publique ne parvienne pas à garantir que les personnes sortent de ces dispositifs dans des conditions respectueuses de leurs droits fondamentaux a toujours représenté un fort sujet

¹ Référence ajoutée après la soutenance, sur les conseils d'un membre du jury.

d'étonnement pour moi, tant du point de vue de l'éthique que de celui de la conformité des actions des institutions publiques avec les missions qui leur sont confiées. En l'espèce, celles du service public pénitentiaire sont fixées à l'article 2 de la loi du 24 novembre 2009 : *« le service public pénitentiaire participe à l'exécution des décisions pénales. Il contribue à l'insertion ou à la réinsertion des personnes qui lui sont confiées par l'autorité judiciaire, à la prévention de la récidive² et à la sécurité publique dans le respect des intérêts de la société, des droits des victimes et des droits des personnes détenues. Il est organisé de manière à assurer l'individualisation et l'aménagement des peines des personnes condamnées. »* Les mots « insertion », « réinsertion », « prévention de la récidive » et « droits des personnes détenues » sont évidemment antinomiques avec l'absence de solution d'hébergement ou de logement en sortie de prison, qui concerne pourtant 6 % des sortants entre 2015 et 2016 selon la Fondation Abbé Pierre (2019, p. 65), 16 % supplémentaires disposant seulement d'une solution précaire. Je me trouve donc devant une « question-écran » (« comment cette situation est-elle possible ? »), que je m'évertue à lever en poursuivant mes recherches.

La lecture de la circulaire interministérielle n° DGCS/DIHAL/DAP/2016/151 du 13 mai 2016 relative à la coordination entre les services intégrés d'accueil et d'orientation (SIAO) et les services pénitentiaires d'insertion et de probation (SPIP) pour l'hébergement et l'accès au logement des personnes sortant de détention ou faisant l'objet d'un placement à l'extérieur, la consultation du rapport de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) relatif à la sortie de détention (Cazenave et Muñoz, 2017) et l'examen du rapport de l'inspection générale des services judiciaires, de l'inspection générale des affaires sociales et de l'inspection générale des finances sur l'évaluation des politiques interministérielles d'insertion des personnes confiées à l'administration pénitentiaire par l'autorité judiciaire (2016) apportent des réponses à mes questions. Ces textes mettent en effet en lumière plusieurs explications aux sorties de prison sans solution d'hébergement ou de logement : l'incertitude entourant la date précise de libération, les effets de priorisation, l'impossibilité d'ouvrir un certain nombre de droits sociaux pendant le temps de détention, le faible nombre de places en centre

² Il est démontré que le taux de récidive augmente faute d'aménagement de peine et lorsque les personnes recouvrent la liberté dans des situations de particulière vulnérabilité (économique, psychique, etc.). Pour des données chiffrées relatives au taux de récidive entre 2016 et 2019, voir Cornuau et Juillard (2021).

d'hébergement, le cloisonnement des fonctionnements institutionnels, le déficit en moyens et en personnel formé, etc.

Cette « question-écran » dissipée, je continue d'approfondir le sujet en procédant – inconsciemment – par catégorisation. En parallèle, j'envoie un nouveau courrier électronique à l'instigateur du programme ULpUC pour lui proposer une rencontre. Dans l'attente d'une réponse, je poursuis mes lectures autour de deux des catégories que j'ai construites : les personnes détenues qui étaient sans abri au moment de leur incarcération et les personnes qui viennent de sortir de prison et se trouvent sans abri. Je cherche à percer les spécificités de leur situation et de leur prise en charge par les professionnels. La littérature confirme certains de mes présupposés mais plusieurs ouvrages et articles en infirment de nombreux autres. C'est notamment le cas des recherches menées par Gilles Chantraine et Laura Delcourt (2019 et 2020), qui tendent à « déspecifier » la prison en la présentant certes comme un potentiel lieu de ruptures mais aussi comme un continuum dans le parcours des personnes souffrant de précarité socio-économique (parcours marqué par de nombreux passages en institutions), voire comme un espace de répit et de socialisation. Ils démontrent également que, du point de vue des professionnels de l'hébergement, le stigmate attaché à l'incarcération ne joue pas un rôle prépondérant dans la prise en charge de ces personnes lorsqu'elles se retrouvent sans abri au moment de leur sortie de prison. J'en déduis que la catégorie « sans-abri sortant de prison » est inopérante, tout comme l'est celle de « détenu préalablement sans abri », tant la pauvreté et l'isolement sont des caractéristiques sociales fréquemment observées chez les personnes incarcérées.

Je m'intéresse alors aux recherches concernant le champ de l'hébergement (par exemple Leroux, 2008, ou Sadin-Cesbron, 2021) et suis interpellée par les affinités sémantiques et les similitudes matérielles et organisationnelles qui existent entre les conditions de vie en prison et dans certains centres d'hébergement (locaux et matériel dégradés et collectifs, suroccupation d'espaces exigus, cohabitation contrainte, absence d'intimité, violences induites), le fonctionnement de ces deux types de structures (sentiment d'infantilisation, passivité, perte progressive d'autonomie alors que l'objectif est supposément un retour vers une vie autonome et responsable) et les modalités de sortie de celles-ci (jeux de mots communs sur « sortir / s'en sortir », évaluation des capacités à habiter / à mener une vie exempte de nouvelles infractions, sortie anticipée et accompagnée pour les personnes les plus autonomes et sortie retardée voire « sèche » pour les personnes les plus désocialisées,

etc.). Je découvre que les pratiques en matière d'hébergement social et d'enfermement punitif ont des racines historiques communes et que, si ces structures se sont différenciées au fil des époques, des réformes et de l'évolution des mœurs, elles ont néanmoins conservé des modes de fonctionnement institutionnel proches (voir par exemple Geremek, 1987, ou Barnet, 2021). La tentation de mener des recherches pour approfondir ce nouveau sujet est grande mais mes professeurs me mettent en garde contre l'excès d'ambition, la temporalité d'un mémoire de DU n'étant pas celle d'une thèse et moi-même n'étant nullement qualifiée pour mener des recherches historiques poussées ou des enquêtes en matière de sémantique.

A ce stade de mes recherches, je suis embarrassée par le fait de ne pas avoir obtenu de réponse de la part des professionnels d'ULpUC. J'envisage alors d'évoquer ce dispositif d'un point de vue socio-historique, en le situant dans la lignée des expérimentations locales dédiées à la lutte contre la précarité et aux pratiques en santé mentale orientées vers le rétablissement (voir par exemple Laforcade, 2017, ou Bosetti, 2018). Pour ce faire, je songe à contacter l'équipe mobile psychiatrie-précarité (qui allie la psychiatrie communautaire de rue et la réduction des risques sous différentes formes depuis 2004 et est actuellement rattachée au centre hospitalier universitaire de la ville) et celle du dispositif « Un chez-soi d'abord » (voir Estecahandy et Laval, 2016), espérant que cela éclairera incidemment ma question initiale concernant l'impact de l'incarcération sur les trajectoires de sans-abrisme d'un point de vue territorial. Mes enseignants valident le format de recherche socio-historique mais m'incitent à manier la causalité liant incarcération et sans-abrisme avec la plus grande des prudences.

2- Définition et délimitation de l'objet d'étude

Je parviens finalement à entrer en contact avec le fondateur et avec la coordinatrice du projet ULpUC, qui me proposent une première rencontre. Elle a lieu un matin de mars 2022, durant lequel nous convenons d'une période d'observation plus longue : une semaine à la fin du mois de juin. Une contamination au Covid m'empêche d'honorer cette invitation et c'est en juillet que je me rends auprès de l'équipe pour l'accompagner dans ses missions durant une semaine.

A l'issue de cette période, j'abandonne mon objet de recherche initial et décide de circonscrire mon mémoire aux observations que j'ai effectuées sur le terrain. Certains

points m'interpellent, notamment le fait que les personnes accompagnées par l'équipe d'ULpUC sont souvent absentes aux rendez-vous qui leur sont fixés chez elles ou que les professionnels gardent secrète l'adresse de leur bureau. Je décide donc d'interroger l'articulation entre l'absence et la présence des personnes accompagnées et des professionnels, problématique que j'explicitierai davantage à la page 31.

Dans une première partie, je rendrai compte de la genèse, des objectifs, du fonctionnement et de l'organisation du programme ULpUC. Dans une deuxième partie, j'explicitierai mon dispositif d'étude et affinerai la méthodologie utilisée ainsi que la problématique retenue. Dans une troisième partie, j'exposerai les observations faites sur le terrain et les ferai dialoguer avec mes interrogations sur la présence et l'absence des différents acteurs, ainsi qu'avec les écrits sociologiques que j'ai consultés et qui explorent de telles questions.

I – Présentation du dispositif ULpUC

1- Genèse, objectifs et fonctionnement du dispositif

La volonté de développer un dispositif inspiré du concept de « logement d’abord » à destination de personnes qui sont mises en cause par la justice alors qu’elles se trouvent en situation de vulnérabilité³ économique, sociale et psychique est née en 2009 environ au sein d’une association médicale de solidarité internationale qui sera ici nommée « l’association médicale ». Au fil des années, cette volonté s’est affinée et consolidée en projet de recherche interventionnelle. Les objectifs sont multiples : rétablir une égalité de traitement devant la justice en proposant des garanties de représentation à des personnes qui en sont habituellement dépourvues (Doron, 2015), éviter que les personnes les plus fragiles ne soient confrontées à l’épreuve de l’incarcération, leur éviter un parcours d’hébergement et d’insertion dit « en escalier » en leur proposant un appartement en sous-location et un suivi dans l’« habiter », et enfin évaluer les bénéfices ou désagréments d’une telle prise en charge en la comparant avec une trajectoire judiciaire, sanitaire et sociale *lambda*. Ce projet s’est concrétisé plus de dix ans après sa première ébauche grâce à la signature d’un contrat à impact social pour une durée de quatre ans et demi, cinq ans en cas de prolongation.

Le projet ULpUC vise à mener une recherche interventionnelle sur deux cohortes de personnes sans logement⁴, atteintes de troubles psychiques et présentées devant un juge en comparution immédiate (CI)⁵ après avoir commis un délit⁶. Les personnes répondant à ces trois critères sont repérées au sein des geôles du tribunal judiciaire avant leur présentation devant le juge ; un tirage au sort informatisé est opéré et, en fonction du résultat, il leur est proposé d’intégrer une cohorte ou l’autre.

³ Le terme « vulnérabilité » est ici employé au sens que lui donnent Dourlens et Vidal-Nacquet (2016) : il « n’est pas uniquement une façon de désigner les personnes affectées par la pauvreté, l’exclusion, la maladie, le handicap ou l’âge dans la perspective d’accorder des droits et des prestations à des ayants droit. Il évoque surtout les risques auxquels celles-ci sont exposées [et] leurs capacités à résister à ces risques. »

⁴ Peuvent donc être incluses les personnes hébergées chez des tiers, par exemple.

⁵ A compter de décembre 2022, les personnes passant en comparution sur reconnaissance préalable de culpabilité (CRPC) ou sur convocation par procès-verbal (CPPV) pourront également être incluses. (Note ajoutée après la soutenance)

⁶ Les autres critères d’inclusion dans le dispositif sont les suivants : comprendre et parler le français ; avoir une affiliation active auprès la Sécurité sociale, y compris sous un numéro provisoire ; ne pas faire l’objet d’une obligation de quitter le territoire français, d’une interdiction du territoire français ou d’une mesure de tutelle. Peu important donc, par exemple, le statut pénal et la régularité du séjour.

La première cohorte est la cohorte témoin. Les personnes qui la composent connaîtront un parcours social, sanitaire et judiciaire ordinaire (mesure de contrainte en milieu libre ou mandat de dépôt dans l'attente du jugement ; alternative à l'incarcération, aménagement de peine *ab initio* ou condamnation à de la prison ferme ; relaxe) à l'issue de leur passage devant le juge et rencontreront la chercheuse-enquêtrice d'ULpUC à intervalles réguliers pendant dix-huit mois. Cette cohorte sera composée, à terme, de cent-vingt personnes.

La seconde cohorte est le groupe expérimental. Lorsque le tirage au sort annonce qu'une personne peut y prétendre, elle se voit proposer un logement et un accompagnement intensif par l'équipe d'ULpUC pendant deux ans. Si le juge prononce un mandat de dépôt en dépit de ces garanties de représentation, la personne quitte le dispositif ; en revanche, si le juge prononce une relaxe, une mesure pré-sentencielle sans mandat de dépôt, un aménagement de peine *ab initio* ou une condamnation à une peine en milieu ouvert, la personne est formellement incluse dans cette seconde cohorte et bénéficie, dès le jour-même, d'une prise en charge par ULpUC. Cette cohorte comptera, à terme, cent personnes.

Une fois ces deux cent vingt personnes incluses dans le dispositif et suivies durant le temps imparti, leur devenir sera évalué scientifiquement. Les critères pris en compte seront la prévention de la récidive (donc le nombre de jours de prison effectués), le coût global de prise en charge et l'amélioration de l'état de santé considérée sous l'angle du rétablissement. Si la cohorte expérimentale présente de meilleurs résultats que le groupe témoin et donc si l'utilité du dispositif est démontrée, l'Etat remboursera les parties qui se sont engagées financièrement dans le cadre du contrat à impact social et la pérennisation voire l'essaimage de ce dispositif pourront être envisagés.

Un consortium d'opérateurs⁷ assure le déploiement, la mise en œuvre et l'évaluation du dispositif. L'association médicale évoquée précédemment est responsable de la coordination opérationnelle, administrative et financière du projet, et est garante de l'impartialité de la recherche menée. Elle participe également au suivi intensif des

⁷ Les opérateurs ont signé une convention de consortium entre eux puis ont conclu une convention de partenariat avec le ministère de la justice (représenté par les acteurs judiciaires et pénitentiaires locaux) et le ministère de l'intérieur (représenté par la direction départementale de la sécurité publique). Le ministère de l'économie, des finances et de la relance, le ministre délégué au logement auprès du ministère de la transition écologique, ainsi que le ministère de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation sont également partenaires du projet.

personnes logées et accompagnées, aux côtés d'une association bi-régionale spécialisée dans le soutien aux personnes vivant avec des troubles psychiques, qui sera ici désignée comme « l'association chargée de l'accompagnement ». Une troisième association, parce qu'elle réalise les enquêtes sociales rapides au sein des geôles du tribunal judiciaire auprès des personnes qui font l'objet d'une comparution immédiate, effectue le repérage de celles qui, parmi elles, sont susceptibles d'intégrer une des deux cohortes du projet ULpUC ; elle sera ici appelée « l'association chargée du repérage ». Un quatrième acteur, un groupement associatif spécialisé dans l'entrepreneuriat social, assure l'hébergement transitoire des personnes incluses dans la cohorte expérimentale avant leur entrée dans un logement : trois places sont ainsi réservées à des hommes accompagnés par ULpUC au sein d'un centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) et une place est réservée à une femme au sein d'une résidence hôtelière à vocation sociale (RHVS) ; ce quatrième acteur sera ici nommé « l'association chargée de l'hébergement ». Une cinquième association, spécialisée dans l'habitat privé à vocation sociale et donc appelée ici « l'association responsable de la gestion locative », met à disposition des logements en intermédiation locative, en assure la gestion et aide les personnes à s'y maintenir. Le centre hospitalier universitaire (CHU) de la ville réalise le tirage au sort informatisé qui fonde l'inclusion des personnes dans l'une ou l'autre des deux cohortes étudiées, les informe des conditions d'un tel engagement, recueille leur consentement, réalise des entretiens réguliers avec elles puis effectue l'évaluation quantitative et qualitative du projet. Enfin, l'université pluridisciplinaire de la ville et l'une de ses filiales assurent la vérification et la certification de la recherche, et gèrent le budget y afférent.

2- Organisation du dispositif

a) Les personnes engagées dans le projet

Lorsque je rencontre l'équipe d'ULpUC pour la première fois en mars 2022, elle est composée de neuf personnes : un psychiatre – qui est également l'instigateur et le coordinateur général et opérationnel du projet – et un coordinateur administratif et financier, tous deux salariés de l'association médicale ; une coordinatrice d'équipe, une infirmière diplômée d'Etat, une éducatrice spécialisée et un médiateur en santé pair, salariés de l'association chargée de l'accompagnement ; un travailleur social et un *factotum*, salariés de l'association responsable de la gestion locative ; enfin, une

chercheuse-enquêtrice rattachée au CHU. Hormis cette dernière et le coordinateur administratif et financier, tous font partie de l'équipe dite « opérationnelle » et assurent le suivi des personnes incluses dans la cohorte expérimentale. Deux personnes viennent d'ailleurs d'intégrer celle-ci et quatre composent la cohorte témoin.

Lorsque je retourne auprès d'ULpUC en juillet, les deux salariés de l'association responsable de la gestion locative ainsi que le médiateur en santé pair ont quitté l'équipe⁸ et seul le travailleur social chargé de la gestion locative a été remplacé, les autres remplacements étant en cours ; l'association chargée de l'accompagnement cherche par ailleurs à étayer son équipe d'un éducateur spécialisé supplémentaire. Le groupe expérimental compte neuf personnes au début de ma semaine d'observation, dix à la fin de celle-ci : une femme et neuf hommes, avec des statuts pénaux, âges et troubles psychiques différents ; le groupe témoin se compose quant à lui de onze personnes en début de semaine, douze à la fin.

b) Les conditions matérielles de travail

Les professionnels travaillent de 9h à 12h et de 13h à 17h ; en sus, ils assurent à tour de rôle une permanence téléphonique les soirs et les week-ends (*cf. infra*).

Leur bureau est situé dans le centre-ville, à une adresse qui n'est volontairement pas communiquée aux personnes suivies (*cf. infra*). Il s'ouvre sur un vaste espace occupé, en son centre, par une dizaine de tables disposées en carré ; aucune place n'est attribuée mais chaque professionnel s'en est assigné une par habitude. C'est ici qu'ils évoquent, tous les matins à 9h, les informations recueillies la veille lors des visites à domicile et de la permanence téléphonique, et qu'ils élaborent le programme des interventions de la journée ; c'est également ici que se tiennent les réunions hebdomadaires permettant, durant une demi-journée, de faire le point sur la situation de chaque personne accompagnée. Quelques meubles (canapé-lit démonté, machine à laver, etc.) sont entreposés dans l'attente d'être donnés aux sous-locataires qui en ont besoin. Une kitchenette (sans plaque de cuisson ni point d'eau), une table ovale et un canapé encouragent des moments de convivialité entre professionnels au sein de l'espace de travail. Une paroi vitrée délimite une seconde zone, close par une porte et meublée d'un bureau, qui permet à certains membres de l'équipe de s'isoler pour effectuer des tâches qui nécessitent calme et concentration (la comptabilité, par exemple) ou, au contraire,

⁸ Le médiateur en santé pair l'a toutefois réintégrée peu après ma venue.

pour participer à des réunions en visioconférence sans déranger leurs collègues. Un espace sanitaire fermé comprenant WC et lavabo complète l'espace.

Plusieurs tableaux de suivi ornent les murs. Le premier est un semainier dans lequel chaque colonne correspond à un jour ouvré et chaque ligne représente une personne accompagnée. Les professionnels y notent l'heure et l'objectif des interventions prévues. Des feuilles volantes recensant les situations de chaque personne en termes de justice, de santé, de logement, d'insertion professionnelle et de démarches administratives y sont par ailleurs aimantées. Un second tableau *Velleda*® sert à consigner des informations plus globales telles que les tours de permanence téléphonique, les dates des rencontres avec les partenaires, les sujets nécessitant un temps de réflexion collective, etc. Un grand tableau en papier orne l'un des murs du bureau vitré ; chacune des personnes accompagnées figure dans une ligne distincte et, en colonne, sont listées les actions à accomplir obligatoirement avec chacune d'elles (par exemple, faire en sorte qu'elle dispose d'une carte vitale, d'une complémentaire santé, d'une pièce d'identité et d'un compte bancaire, récupérer ses avis d'imposition pour les années N-1 et N-2, ouvrir un contrat à son nom auprès d'un fournisseur d'électricité, demander l'aide personnalisée au logement (APL), remplir un dossier auprès du fonds de solidarité pour le logement (FSL), ouvrir une procédure en matière de droit au logement opposable (DALO), élaborer son projet de rétablissement et ses directives anticipées en psychiatrie, etc.) : un trait oblique signifie que la démarche a été engagée, une croix symbolise son achèvement. Sur les autres murs sont apposés divers documents utiles : des fiches synthétiques sur les principales pathologies psychiatriques, des schémas représentant les méthodes *Individual Placement and Support* (IPS) et *Open Dialogue*, une frise issue d'une formation sur le rétablissement et remplacée, durant ma semaine d'observation, par un plan de la ville sur lequel des aiguilles localiseront les logements mis à disposition par l'association responsable de la gestion locative ainsi que les professionnels-ressources (commerçants, associations, etc.) jusqu'alors identifiés.

Un logiciel informatique est utilisé pour centraliser les informations relatives à la situation administrative, judiciaire, sanitaire, etc. des personnes accompagnées et pour consigner les actions menées par l'équipe d'ULpUC envers elles. Il était prévu qu'il soit accessible aux personnes accompagnées afin qu'elles puissent consulter l'ensemble des informations inscrites à leur sujet, dans un triple objectif de transparence, de déférence pour les personnes et de régulation de l'écrit, à l'instar de ce qui se pratique à l'oral dans

la méthode de l'*Open Dialogue*. Néanmoins, durant ma période d'observation, ce type de connexion n'était pas encore possible, semble-t-il en raison d'une difficulté technique. Il m'a été expliqué que, dans l'attente de sa résolution, les professionnels palliaient cette déconvenue en montrant leur fiche informatisée aux personnes accompagnées lorsqu'ils les rencontraient en visite à domicile et avaient un ordinateur portable avec eux.

Chaque professionnel dispose d'un *smartphone* (qui, au sein du bureau, ne se connecte au réseau téléphonique que s'il est à proximité de la fenêtre) et d'un ordinateur portable. Un groupe *WhatsApp*® a été créé pour coordonner en temps réel les actions de l'équipe.

Une voiture de service est garée à proximité du bureau. Dans le cas où un véhicule plus grand est nécessaire (par exemple pour transporter un canapé-lit), il est recouru à un réseau professionnel et coopératif d'autopartage ; seuls quelques membres de l'équipe sont en mesure de conduire (trois au moment de ma semaine d'observation).

c) Le déroulement d'une journée-type

Chaque matin, l'équipe se regroupe de 9h à 10h environ pour évoquer les événements de la veille et définir le programme de la journée. Les professionnels quittent généralement le bureau vers 10h pour se rendre – à pied, en voiture ou transport en commun – en visite à domicile, théoriquement en binôme. Le sous-effectif des derniers mois a toutefois conduit les professionnels à fréquemment intervenir seuls auprès des personnes ; le cas échéant, ils les rencontrent de préférence à l'extérieur de leur domicile, par exemple dans un café. Il est à noter que si l'équipe fonctionne en multi-référence, chaque professionnel a néanmoins un « rôle-pivot », c'est-à-dire qu'il est chargé de conserver en mémoire les démarches à effectuer pour toutes les personnes dans un domaine prédéterminé (les soins, par exemple) ou bien la situation globale et actualisée de plusieurs personnes préalablement désignées.

A la fin de chaque matinée, l'association chargée du repérage appelle la chercheuse-enquêtrice d'ULpUC pour signaler l'éventuelle présence, dans les geôles, de personnes susceptibles d'intégrer le dispositif. La chercheuse procède alors au tirage au sort informatisé : « intervention » signifie une inclusion dans la branche expérimentale, « contrôle » oriente vers le groupe témoin. Elle se rend ensuite dans les geôles avec le psychiatre de l'équipe afin qu'ils rencontrent ces personnes avant qu'elles ne comparaissent devant le juge. Les audiences de comparution immédiate débutent à 14h mais l'équipe d'ULpUC peut demander qu'une ou plusieurs personnes soient présentées

de manière plus tardive devant le juge (par exemple, vers 15h) si cela est nécessaire pour les recevoir en entretien au préalable.

Les rencontres ont lieu en fin de matinée ou en début d'après-midi au rez-de-chaussée du tribunal, sur l'emprise des geôles, dans l'un des bureaux d'entretien dont la porte est laissée entrouverte à la demande des policiers. Le psychiatre expose le projet à la personne concernée et, si elle consent à y participer et si le tirage au sort l'a incluse dans la cohorte expérimentale, il l'interroge sur son état de santé en utilisant le questionnaire *ad hoc*, puis la chercheuse lui pose des questions destinées à la recherche proprement dite. Dans le cas où la personne est intégrée au groupe témoin, seul ce dernier questionnaire est complété. La chercheuse assiste ensuite aux audiences, hormis lorsqu'elles se prolongent au-delà de 17h ou 18h. Elle prend des notes sur les décisions prises par les magistrats dans l'ensemble des situations individuelles audiencées.

Les personnes qui sont amenées au tribunal judiciaire le matin, en sortie de garde à vue, comparaissent en audience l'après-midi. Si elles sont incluses dans la branche expérimentale d'ULpUC et que le juge décide à leur égard d'une mesure pré-sentencielle sans mandat de dépôt (dans le cas où un report d'audience de deux à six semaines serait demandé et où, dans l'attente, le juge émettrait des mesures provisoires de contrainte à leur encontre) ou d'une condamnation en milieu ouvert, elles sortent libres de l'audience vers 16h ou 18h et l'équipe d'ULpUC les accompagne depuis le tribunal judiciaire jusqu'au centre d'hébergement.

Si les audiences de comparution immédiate ont débuté quand les personnes sortent de garde à vue, ces dernières sont présentées aux audiences du lendemain. Dans l'attente, elles sont amenées devant le juge des libertés et de la détention (JLD) qui décide si elles se présenteront libres à l'audience du lendemain ou si elles seront écrouées pour la nuit ; on parle alors de « CI JLD ». Le premier cas de figure rejoint la procédure décrite précédemment : les personnes comparaissent libres le lendemain et intègrent le centre d'hébergement à l'issue de l'audience si le juge ne prononce pas de mandat de dépôt. Dans le second cas de figure, les personnes passent une nuit en prison puis comparaissent le lendemain après-midi devant le juge ; si elles sont incluses dans la cohorte expérimentale et que le juge décide d'un report d'audience avec mesure pré-sentencielle sans mandat de dépôt ou d'une condamnation en milieu ouvert, elles sont réacheminées jusqu'à la prison une fois l'ensemble des audiences terminées et il est procédé à leur levée

d'écrou ; l'équipe d'ULpUC va les chercher en voiture devant les portes de l'un des deux lieux d'incarcération possibles (la répartition des personnes au sein de ceux-ci s'effectuant au regard de la première lettre de leur nom de famille) vers 23h pour les amener au centre d'hébergement. Il convient de préciser ici que les personnes incluses dans le dispositif sont donc indistinctement prévenues ou condamnées, qu'elles relèvent du bras témoin ou du bras expérimental. Certaines portent par exemple un bracelet électronique : soit dans le cadre d'une assignation à résidence sous placement électronique au titre de mesure de contrainte dans l'attente de leur jugement, soit dans celui d'une détention à domicile sous surveillance électronique en guise de peine alternative à la prison, soit dans celui d'un placement sous surveillance électronique comme aménagement de peine *ab initio*.

d) Le diptyque logement - suivi

Les personnes restent ensuite vingt-huit jours en centre d'hébergement, période éventuellement renouvelable une fois si l'association responsable de la gestion locative peine à trouver des logements. En effet, deux logements de taille T1 ou T1bis doivent être proposés à chaque personne en tenant compte de ses souhaits d'habitation (en termes de quartier notamment). Elle choisit librement lequel des deux elle souhaite occuper puis son déménagement est organisé. Une somme de 650 euros lui est allouée pour qu'elle l'équipe s'il n'est pas meublé. Par la suite, un prêt d'honneur de 250 euros par mois pendant six mois peut lui être consenti dans le cas où l'ouverture de ses droits serait plus longue que prévu et où elle se trouverait sans ressources financières. Parfois, l'équipe d'ULpUC reçoit des dons de meubles, qu'elle propose alors de manière gracieuse aux personnes qui sont en train d'emménager.

En début d'occupation, le contrat est établi sous la forme d'une sous-location entre l'association responsable de la gestion locative (qui est le locataire officiel) et la personne accompagnée. Par la suite, si le propriétaire y consent, le bail peut glisser au nom de cette dernière, qui devient alors locataire en titre. Le suivi intensif individualisé proposé par ULpUC dans le domaine médico-social consiste à aider la personne à se maintenir dans son logement (c'est-à-dire à s'acquitter de son loyer grâce à l'ouverture de ses droits sociaux ou à l'obtention d'un emploi, ce qui peut parfois nécessiter l'engagement de soins, etc.), à l'investir et à cohabiter avec son voisinage, d'où un travail global sur l'« habiter ». Dans le domaine judiciaire, il consiste à l'encourager à se conformer aux

contraintes judiciaires auxquelles elle est soumise. Dans le domaine sanitaire, il consiste à la soutenir dans son projet de rétablissement, fil directeur de la prise en charge.

Les personnes accompagnées s'engagent à recevoir un binôme d'ULpUC à leur domicile chaque semaine en fonction de leurs disponibilités. En retour, les professionnels s'engagent à les soutenir dans l'ensemble de leurs besoins, souhaits et droits et à les orienter progressivement vers les partenaires de droit commun afin de les ancrer dans la communauté. Les méthodes utilisées pour ce faire reposent sur les outils propres aux politiques dites du « logement d'abord »⁹ s'agissant du parcours résidentiel, et sur une approche fondée sur les forces en ce qui concerne le suivi intensif.

e) Les méthodes et outils d'intervention

Le « logement d'abord » rappelle que l'accès à un logement est un droit fondamental et postule qu'il est également un préalable à l'effectivité d'autres droits fondamentaux, à commencer par le droit à l'accès aux soins. Aussi un passage direct de la rue (ou du domicile d'un tiers) à un logement est-il prôné, par opposition au modèle dit « en escalier » qui conditionne l'entrée dans un logement à un ensemble d'aptitudes évaluées au cours de séjours successifs en centre d'hébergement d'urgence puis en centre d'hébergement et de réinsertion sociale, voire de stabilisation.

Il est ensuite prouvé que, pour des personnes se trouvant en situation de grande vulnérabilité psychique et socio-économique, un accompagnement humain de longue durée est indispensable pour surmonter le sentiment de solitude voire de profonde détresse qui entoure souvent les mois qui suivent l'euphorie de l'installation dans un appartement (Laval et Estecahandy, 2019). L'accession au logement puis le soutien à l'« habiter » servent en outre de support à d'éventuels autres projets d'insertion, de soins, etc. que l'équipe d'ULpUC amène progressivement à la conscience de ses interlocuteurs grâce à une démarche d'« aller vers ». Cela incombe de manière plus prégnante – mais non exclusive – au psychiatre et à l'infirmière de l'équipe lorsqu'il s'agit de soins, dans l'objectif que les personnes renouent peu à peu avec une prise en charge de leurs troubles psychiatriques dans la communauté et en dehors de la contrainte.

L'approche fondée sur les forces (les capacités propres à chacun, ses ressources, son entourage, etc.) et le pouvoir d'agir compris au sens d'*empowerment* (Bacqué et

⁹ Voir à cet égard les sites internet de la Dihal, de la Fondation Abbé Pierre, de la Fédération européenne des organisations nationales travaillant avec les sans-abri (FEANTSA), etc.

Biewener, 2013, ou Laforcade, 2017) constituent le socle du suivi intensif proposé aux personnes accompagnées en vue de leur rétablissement. Il s'agit d'une forme d'apprentissage inspirée de la réhabilitation psychosociale. Le mouvement et l'expérimentation sont plébiscités en ce qu'ils permettent d'aborder les situations de manière inédite, ce qui est susceptible de constituer peu à peu des prises sur lesquelles les personnes peuvent s'appuyer pour mener une vie plus satisfaisante depuis leur propre point de vue. Leurs valeurs et leurs rêves tiennent en outre une place centrale dans l'accompagnement et toute expérience visant à s'en approcher est encouragée, y compris si elle s'avère non-concluante ou si elle réoriente ledit rêve. Leurs souhaits et décisions sont respectés en toute circonstance, hors situation exceptionnelle, afin qu'elles puissent se sentir responsables de leurs choix de vie (Demailly, 2017).

Pour faire émerger les souhaits des personnes, les professionnels usent de transparence et relèvent les défis de la proximité (Roche, 2007), par opposition à la notion de « juste distance » souvent utilisée en travail social. Ils n'hésitent pas à dévoiler certaines de leurs expériences propres, à faire état des émotions positives ou négatives qui les traversent, de leur inquiétude, de leurs doutes, de leurs besoins, des motivations de leurs agissements, de la méthode proposée, etc. aux personnes qu'ils accompagnent, selon une méthode inspirée de la communication non-violente (Rosenberg, 2016). Il était prévu que les réunions hebdomadaires que l'équipe organise afin de faire des points d'étape sur la situation des personnes accompagnées soient ouvertes à celles-ci. Cela n'a toutefois pas encore été mis en œuvre mais les professionnels m'ont expliqué qu'à titre de compensation, ils s'employaient à une particulière transparence quant aux débats qui y ont lieu.

L'équipe d'ULpUC s'évertue à créer un cadre bienveillant et sécurisant dans lequel les personnes auront la liberté d'expérimenter de nouveaux apprentissages, de se tromper, de recommencer. Ce faisant, elle repousse au maximum la nécessité d'un recours à la coercition (essentiellement, l'admission en soins psychiatriques sans le consentement des intéressés). Des outils tels que l'*Open Dialogue* (Desvignes, Lozier et Beetlestone, 2021) ou l'IPS (Arveiller et Bouvet, 2018) font partie de sa culture professionnelle, tout comme la démarche de réduction des risques et des dommages (Couteron, 2015), la multi-référence et la pair-aidance (Niard, Maugiron et Franck, 2020).

II – Exposé du dispositif d'étude et de la méthodologie utilisée

1- Approche et déroulement du travail d'enquête

Durant une semaine, au mois de juillet 2022, j'ai accompagné six des sept membres d'ULpUC (un était en effet en congé) dans leurs différentes tâches. J'ai ainsi assisté à cinq des réunions qui marquent les débuts de journée, à une réunion hebdomadaire, à deux entretiens d'inclusion menés dans les geôles du tribunal judiciaire (une inclusion dans le groupe expérimental et une dans le groupe témoin), à près de trois heures d'audience de comparution immédiate et à huit visites à domicile : une, à l'occasion d'un état des lieux d'entrée dans un appartement, une qui avait pour objectif principal la constitution d'un dossier d'allocation aux adultes handicapés ; deux rencontres à l'extérieur donnant lieu à l'achat de matériel de nettoyage, pour l'une, et à la visite chez un médecin, pour l'autre ; le dépôt d'un canapé-lit chez une personne qui était absente de son domicile lors du rendez-vous qui lui avait été fixé ; la remise d'une machine à laver au domicile d'une autre personne, dont l'absence était annoncée et qui avait chargé un membre de sa famille d'accueillir l'équipe ; enfin, un déplacement jusqu'au domicile d'une personne qui n'y était finalement pas et un commencement de déplacement jusqu'à celui d'une autre avant qu'elle ne prévienne par téléphone qu'elle ne s'y trouvait pas non plus¹⁰. J'ai donc rencontré quatre des neuf personnes accompagnées, une personne en cours d'inclusion dans le programme expérimental et une personne admise dans le bras témoin.

Une autre étudiante effectuait un stage d'observation durant cette semaine. Chaque jour, les membres d'ULpUC prenaient soin de nous montrer des aspects différents de leur travail tout en nous répartissant de manière à ne pas alourdir les effectifs, en particulier lors des entretiens avec les personnes accompagnées. Aussi étais-je avec un ou deux professionnels lors des visites à domicile et des entretiens d'inclusion réalisés dans les geôles du tribunal ; la seconde étudiante-observatrice et moi n'avons assisté conjointement qu'à une seule intervention (l'achat de matériel de nettoyage).

¹⁰ En outre, durant une matinée, j'ai observé les membres de l'association chargée du repérage dans leur travail de vérification des informations données par les personnes au cours des enquêtes sociales rapides qu'ils venaient de réaliser ; je n'en rendrai pas compte dans le présent mémoire.

Je me suis engagée dans ce terrain de recherche sans disposer d'un axe d'observation clairement établi.

Compte tenu de mes ambitions initiales et des lectures réalisées durant dix mois, j'avais à l'esprit de tenter de saisir des moments rendant compte des liens entre le sans-abrisme et l'incarcération. Or, les références aux passé et présent judiciaires des personnes accompagnées étaient particulièrement absentes des échanges entre elles et l'équipe d'ULpUC et au sein des discussions internes à celle-ci, à tel point que je n'ai pas réussi à avoir une image précise du statut pénal (en attente de jugement ou condamnées) des personnes accompagnées ; il m'a toutefois été dit que presque toutes avaient connu une expérience carcérale. Cela m'a confortée dans l'idée que les catégories de « personnes anciennement détenues » et « personnes placées sous main de justice » étaient peu opérantes pour comprendre les difficultés rencontrées par celles qui se trouvent sans logement car d'autres critères de vulnérabilité s'imposent en priorité, par exemple ceux en lien avec la santé mentale (Chantraine et Delcourt, 2019 et 2020). Cette semaine d'observation ne m'a donc nullement permis d'investir cette question et mes lectures sur la carcéralité (*cf.* bibliographie) m'ont été de peu d'usage pour l'écriture du présent mémoire.

Quant au second terme qui m'occupait initialement, celui du sans-abrisme, il s'est trouvé tout autant désinvesti. En effet, bien que ne connaissant pas le parcours résidentiel des personnes rencontrées, il m'a semblé qu'elles étaient majoritairement hébergées chez des tiers (souvent, leurs ex-compagnes) avant d'être incluses dans le dispositif ULpUC, et qu'elles étaient donc sans logement mais pas sans abri. Dès lors, les difficultés inhérentes à la vie dans la rue, objet d'une partie de mes lectures (*cf.* bibliographie), ne sont qu'en partie transposables dans le cadre de la présente étude.

Par ailleurs, la période durant laquelle les personnes sont amenées à vivre en centre d'hébergement avant leur entrée en logement est trop courte pour que les difficultés systémiques que j'envisageais d'étudier à la lumière de mes lectures sur ce sujet (*cf.* bibliographie) aient une incidence importante dans leur prise en charge. J'ai donc renoncé à questionner la perte d'autonomie liée à la vie en CHRS et l'impact des conditions matérielles d'hébergement sur le rapport ultérieur à l'« habiter ».

J'ai également abandonné l'ambition d'étudier la façon dont les personnes accompagnées par ULpUC habitent leur logement car ma période d'observation ne m'a pas fourni un

matériel empirique suffisant. En effet, parmi les quatre personnes que j'ai rencontrées, l'une était sur le point d'entrer en logement, la deuxième venait tout juste de le faire et la troisième n'a que très brièvement évoqué son rapport au logement en ma présence (sous l'angle attendu car bien documenté de la solitude). Quant à la quatrième, elle rencontrait des difficultés extrêmement importantes pour habiter son immeuble et cohabiter avec ses voisins en raison de sa pathologie psychiatrique ; un déménagement était d'ailleurs envisagé à brève échéance. Néanmoins, je n'ai eu connaissance de ces éléments que lors d'échanges entre les membres d'ULpUC, non de manière directe, ce qui me paraissait circonscrire cette possible analyse à un angle que je ne souhaitais pas travailler : celui du discours des professionnels sur les pratiques d'« habiter » des personnes suivies.

Enfin, bien que j'aie assisté à deux entretiens d'inclusion, je n'ai pas demandé à examiner les formulaires utilisés par la chercheuse-enquêtrice et ne suis donc pas en mesure de présenter des éléments précis sur la manière dont l'évaluation du dispositif est pensée et menée. Qui plus est, j'ai toujours eu à l'esprit qu'il convenait de ne pas tomber dans l'écueil consistant à interroger, dans mon mémoire, les points qui seraient étudiés dans le cadre de la recherche universitaire d'évaluation du dispositif, ni à présumer des résultats finaux de celle-ci. Je m'en garderai donc dans le présent écrit.

2- Méthodologie utilisée pour circonscrire puis analyser l'objet d'étude

L'imprécision de mon objet d'étude lors de ma période de terrain m'a naturellement orientée vers la tradition de la sociologie par observation directe (Arborio, 2007) et une approche inductive.

Je n'ai pas mené d'entretiens formalisés, que ce soit avec les membres d'ULpUC ou avec les personnes accompagnées. J'ai en revanche pris des notes *in situ* ou *a posteriori* pour consigner les situations rencontrées, pour rendre compte des actions et paroles des professionnels, pour me souvenir des comportements et réactions des personnes incluses dans le dispositif, et pour me remémorer mes propres interventions et sensations.

J'ai également prêté attention aux éventuels biais induits par ma présence. Il convient à cet égard de préciser que, durant cette semaine, il m'est arrivé d'émettre un avis sur la compatibilité d'un manche à balai avec une tête de serpillère ou sur la nécessité d'aller consulter un médecin, de chercher l'adresse d'un serrurier sur internet ou d'aider à porter

un canapé-lit et une machine à laver, tant il était inconfortable de me limiter au strict rôle d'observatrice lorsque des tâches sans enjeu pouvaient soulager le labeur des observés. J'estime qu'on ne peut néanmoins raisonnablement parler d'observation participante.

J'ai mené mon enquête à découvert : je me suis présentée aux membres d'ULpUC en tant qu'étudiante venue observer l'organisation et le fonctionnement du dispositif ; je leur ai également fait part de mon statut de contrôleur en partance et de mon souhait d'une reconversion professionnelle. L'instigateur du projet savait également qu'un an et demi auparavant, je l'avais contacté en vue de rejoindre l'équipe (non encore constituée) d'ULpUC. A la fin de ma semaine d'observation, des échanges m'ont donné l'occasion de réaffirmer ce souhait auprès de deux membres de l'équipe et il m'a été répondu que de nouveaux postes seraient probablement ouverts au début de l'année 2023. J'ai néanmoins tâché, dans le présent mémoire, de ne me montrer ni laudatrice ni critique vis-à-vis de ce dispositif et des pratiques de l'équipe, mais de rendre compte de mes observations de la manière la plus fidèle possible, en tentant de les conceptualiser et de les faire résonner avec des réflexions sociologiques existantes.

J'ai en outre été transparente sur ma position de « stagiaire » auprès des personnes accompagnées. En revanche, je n'ai pas explicitement recueilli leur consentement quant à une quelconque utilisation des informations que j'ai recueillies à leur sujet.

Pour l'ensemble de ces raisons, il m'est apparu impossible, tant matériellement qu'éthiquement, de consacrer ce mémoire aux parcours de vie des personnes accompagnées par ULpUC ou à leurs difficultés sociales ou de santé. Je rendrai néanmoins compte de certains de ces éléments par bribes et de manière anonymisée dans les extraits de mon journal de terrain. J'utiliserai pour ce faire deux prénoms épicènes, Alix et Nour, qui représenteront l'ensemble des personnes accompagnées. Les lieux et dates seront, en outre, volontairement imprécis. L'écriture sera non genrée (utilisant le point médian et le pronom *iel* notamment).

A l'issue de ma semaine d'observation, mon angle d'étude s'est naturellement porté sur les pratiques des professionnels et leurs résonances avec le comportement des personnes qu'ils accompagnent, et réciproquement. J'en rendrai compte en nommant les membres d'ULpUC sous deux autres prénoms génériques et épicènes, Camille et Andrea, et en utilisant une écriture non genrée, toujours dans un souci d'anonymisation.

Enfin, la perspective de la publication de ce mémoire sur internet exige un surcroît de précaution quant à une possible identification des personnes, ce qui explique que j'use d'un nom fictif (« ULpUC ») et de paraphrases (« l'association chargée de... ») pour désigner le dispositif étudié et ses opérateurs tout au long de mon écrit, y compris en dehors des récits de terrain. Dans la même logique, je garde volontairement le silence sur le nom de la ville qui accueille ce dispositif et fais montre d'une imprécision délibérée relativement aux dates de signature des différentes conventions et à la temporalité de leur mise en œuvre.

3- Problématique retenue

C'est finalement en reprenant les notes consignées dans mon journal de terrain, en portant attention à ce qui m'avait interpellée voire amusée sur le moment, en me souvenant qu'un membre de l'équipe – auquel je faisais part des visites à domicile de la matinée, dont un autre professionnel et moi revenions sans avoir rencontré les personnes concernées – avait envisagé de consacrer son mémoire de fin d'études à « l'accompagnement des portes closes », que je suis parvenue à dégager un fil à tirer, un objet à étudier et une problématique à explorer : l'articulation entre l'absence et la présence des personnes accompagnées et des professionnels.

Comment l'absence des personnes accompagnées aux rendez-vous qui leur sont fixés est-elle investie par les professionnels ? Comment organisent-ils leur propre présence et leur inévitable absence ? Quels outils sont déployés pour maintenir, renforcer ou cadrer le lien dans pareille configuration ? Quel écho ce jeu de présences et d'absences a-t-il à un niveau plus systémique, notamment vis-à-vis de la sphère judiciaire ?

C'est au regard des précisions et précautions énoncées ci-dessus que, dans la prochaine partie, j'aborderai, étirerai et déclinrai ces notions d'absence et de présence, et les ferai dialoguer avec les observations faites sur le terrain et avec les travaux sociologiques existants.

III – Analyse de l’observation de terrain et dialogue avec la littérature

1- L’absence en contexte d’engagement

a) *L’absence comme frein au travail sur l’effectivité des droits*

Il est 10h. Camille¹¹ appelle Alix, qui ne répond pas. Camille décide néanmoins de se rendre à son domicile dans le cadre de la visite qui y était prévue. Je l’accompagne. Nous prenons les transports en commun puis marchons jusqu’à la porte de l’immeuble d’Alix. Il est 10h30. Un technicien internet l’y attend également, visiblement agacé. Alix a répondu à son appel téléphonique il y a cinq minutes mais ne donne plus de nouvelles depuis lors. Camille l’appelle à son tour, sonne : rien. Le technicien part. Camille lui demande s’il compte revenir : uniquement si Alix le rappelle, répond-il. Camille sonne et appelle de nouveau, sans plus de résultats.

Le projet ULpUC repose sur deux piliers : en premier lieu, le principe de « logement d’abord », qui postule que disposer d’un logement permet aux personnes de faire valoir leurs autres droits et que cela doit donc constituer un préalable à toute prise en charge sociale et sanitaire ; en second lieu, une approche orientée vers le rétablissement, c’est-à-dire un accompagnement dans la Cité qui vise à rendre les personnes maîtresses des symptômes invalidants liés à leurs pathologies, capables de mener une vie qui les satisfait en fonction de leur propre conception du bien-être, et dotées d’habiletés sociales leur permettant de faire valoir leurs droits fondamentaux.

Le rétablissement est un objectif de moyen et long terme, non contractualisable, qui se travaille grâce à un subtil et permanent « aller vers » destiné à faire émerger les demandes – notamment de soins – des personnes accompagnées.

L’accès à un logement est en revanche un objectif de court terme, contractualisable ; c’est ce premier engagement qui lie l’équipe d’ULpUC aux personnes qui intègrent le bras expérimental. Il est formalisé dans le contrat d’engagement réciproque individualisé signé par les deux parties à l’entrée d’une personne dans le dispositif. L’équipe d’ULpUC s’engage à « accompagner [les personnes] dans la recherche et l’installation de [leur] logement personnel après le recueil de [leurs] souhaits d’habitation » et à « [les] soutenir quant à l’ouverture de l’ensemble de [leurs] droits [...] » ; en regard, les personnes

¹¹ Dans un souci d’anonymisation, les extraits de mon journal de terrain sont rédigés en écriture non genrée (prénoms épiciènes fictifs, pronoms non binaires et point médian) : cf. page 30.

accompagnées s'engagent à « *assumer [leurs] responsabilités de locataire[s] et respecter le contrat de sous location signé avec [le] représentant [de l'association responsable de la gestion locative] (occupation de [leur] logement, règlement de [leur] loyer, etc.).* » Par ailleurs, ULpUC s'engage à « *[leur] proposer un suivi intensif sur le plan médico-social défini à partir de [leur] projet de rétablissement à hauteur d'au moins 1 fois/semaine et reposant sur [leur] accord et [leur] disponibilité* » ; les personnes concernées s'engagent quant à elles à « *accepter au minimum une rencontre hebdomadaire avec un binôme de l'équipe, dans un lieu de [leur] choix, une visite par mois minimum [devant] se tenir au sein de [leur] logement* ».

L'engagement entre ULpUC et les personnes accompagnées se noue autour de la fourniture d'un appartement et, ce faisant, autour de l'obligation de mettre en place des actions pour que les personnes soient en mesure d'en honorer le loyer, principalement grâce à l'ouverture de droits sociaux tels que l'allocation aux adultes handicapés (AAH) et le revenu de solidarité active (RSA) ou bien grâce à l'obtention d'un emploi. Ces démarches sont effectuées conjointement par les membres d'ULpUC et les sous-locataires, dans une approche de l'intervention sociale dite « avec autrui » et non « sur autrui » (Astier, 2009).

Pour l'ensemble de ces raisons, la fréquence régulière des rencontres entre accompagnants et accompagnés importe.

Or, durant ma semaine d'observation, trois des huit visites à domicile auxquelles j'ai participé ont dû être annulées ou reconfigurées en raison de l'absence non annoncée des personnes concernées. Les membres d'ULpUC m'ont expliqué que ce type d'absences était fréquent. Il est documenté concernant les personnes sans abri (Girard, Estecahandy et Chauvin, 2009) et certaines des explications proposées (« une inversion du cycle veille/sommeil [qui met] les personnes dans des temporalités en inadéquation avec les horaires des administrations [...] et des associations », le temps consacré à « effectuer des demandes d'aide de toutes sortes » et à patienter dans des files d'attente, leur « manque de confiance dans l'utilité d'un suivi, et quelquefois [...] leur état d'ébriété et d'intoxication ») paraissent pouvoir être transposées aux personnes en situation de grande précarité et dépourvues de logement, ce qui est le cas des personnes accompagnées par ULpUC. A titre d'exemple, l'une de celles qui s'étaient dérobées à la visite à domicile a expliqué qu'elle avait passé la nuit à s'enivrer avec des amis dans un quartier éloigné de

son domicile et qu'elle avait oublié le rendez-vous, y compris après qu'il lui avait été rappelé au téléphone une heure avant la visite à domicile ; une autre a indiqué rétrospectivement qu'elle avait passé la nuit chez un proche et que le bus qui devait la ramener chez elle à l'heure du rendez-vous n'était jamais passé ; je n'ai pas eu connaissance de la raison de la défection de la troisième personne au rendez-vous qui était programmé chez elle.

En tout état de cause, l'absence aux rendez-vous ralentit la mise en place des droits et des services, par exemple lorsqu'elle empêche un technicien internet d'intervenir sur un équipement ou lorsque la visite à domicile avait pour principal objectif de renseigner une demande d'AAH, comme cela était le cas dans deux des situations auxquelles j'ai assisté. Dans un contexte où le pouvoir d'agir consiste à retrouver la capacité de faire valoir ses droits fondamentaux, les absences des personnes représentent un point d'intérêt pour l'équipe et elle l'investit au titre de l'accompagnement vers le rétablissement.

b) L'absence comme occasion de créer de nouvelles présences

Faute de réponse de la part d'Alix que nous attendons devant son domicile, Camille et moi nous rendons à la pharmacie qui se trouve à proximité et que Camille a identifiée comme étant une officine susceptible de soutenir Alix dans son parcours de soin. Camille y laisse une ordonnance afin qu'Alix puisse récupérer son traitement malgré son absence à notre visite, qui devait donner lieu à la remise de ce document en main propre. Camille retourne ensuite sonner à la porte d'Alix, l'appelle : toujours rien. Camille lui envoie finalement un texto pour lui faire part de sa contrariété et de notre retour au bureau. Camille appelle ensuite ses collègues d'ULpUC et relate notre situation et l'envoi du texto, usant d'auto-dérision pour le qualifier de « pas très recovery » mais estimant néanmoins qu'il convenait d'exposer à Alix que son comportement était « bof » en termes de confiance.

Quand les personnes n'honorent pas un rendez-vous, l'équipe les attend, contrairement aux pratiques d'autres professionnels (le technicien internet cité dans le premier encadré, par exemple), tout en ne cachant pas son ressenti vis-à-vis de cette situation. Je m'interroge à cet égard sur le mot « attendre », qui pourrait être décliné dans sa seconde acception, « attendre quelque chose de quelqu'un », comme le développe Edouard Gardella dans un article consacré à l'hébergement « sans fin » en centre de stabilisation (2016). Il s'intéresse « aux synchronisations et désynchronisations entre les institutions d'aide et les personnes aidées » et analyse « les épreuves temporelles que rencontrent les intervenants sociaux dans des situations où les diverses temporalités de la relation d'aide (durée, projections, tempo, rythme) sont sources de troubles, de tensions, de doutes » pour

en conclure que, dans le cas des centres d'hébergement de longue durée, « l'attente se fait peut-être d'abord et avant tout comme une demande d'attachement à l'équipe aidante », « l'attente d'[une] attention réciproque ».

Peut-être est-ce d'ailleurs ce qui transparait des réactions de l'équipe, qui laisse un texto pour signifier à Alix que son absence au rendez-vous et au téléphone n'est pas anodine pour elle. Loin d'être une marque de prise de distance, on peut supposer avec Pierre Roche (2007) qu'il s'agit au contraire d'une manière de renforcer la proximité entre l'équipe et les personnes accompagnées : « on dira que la proximité se définit d'abord par le regard que l'on pose sur l'autre. [...] Il est donc impératif de ne pas détourner la tête. Toute attitude est sans doute préférable à l'indifférence. La réprobation elle-même, que l'on peut à l'occasion manifester, est préférable parce qu'elle vient signifier qu'on lui prête attention, qu'on prend réellement soin de lui ».

Peut-être aussi Camille exprime-t-iel ici vis-à-vis d'Alix une « fonction paternelle » (Maria, 2019), en plus de la « fonction maternelle » communément associée au *care* (Gilligan, 1982, et Tronto, 2008) et qui est centrale pour l'équipe dans son approche de l'intervention médico-sociale fondée sur le rétablissement. Guillaume Maria indique en effet que « l'institution porte une fonction paternelle [qui consiste à mener] les questions des règles, des limites et plus largement de la loi [pour réinscrire] le sujet dans une réalité [sans laquelle] aucun vivre-ensemble n'est réalisable et aucune considération humaine n'est tenable. [...] Il s'agit de postuler que le sujet est capable de (re)devenir acteur de sa vie et de ses choix, qu'il est capable d'entendre ce que lui dit l'autre, en l'occurrence ici, l'Autre paternel ».

J'é mets donc l'hypothèse que l'équipe d'ULpUC, en ne cachant pas que les défections aux rendez-vous l'affectent, remet les personnes qu'elle accompagne au centre de l'action et de la relation, dans un processus de responsabilisation et d'accompagnement des expériences, soient-elles des échecs.

J'ai observé par ailleurs que, lorsque des absences se produisent, l'équipe d'ULpUC signale aux intéressés qu'il s'agit d'une entorse aux engagements pris mais fait, selon le dicton, « contre mauvaise fortune, bon cœur ». En effet, elle les investit de manière à rendre ces temps et ces déplacements productifs malgré tout. Pour ce faire, elle crée des liens avec les personnes-ressources qui se trouvent à proximité et les alimente de manière

à en faire des relais, des présences utiles lorsqu'elle sera à son tour absente, c'est-à-dire lorsqu'elle aura quitté le quartier.

Par exemple, lors d'un déplacement auquel j'ai participé et durant lequel l'équipe d'ULpUC a attendu plus d'une heure une personne à laquelle elle comptait remettre un canapé-lit [*cf.* troisième encadré], les professionnels ont engagé la conversation avec le gardien de l'immeuble qui les a alors interrogés sur l'utilité et la pertinence d'un tel accompagnement. Cela a donné lieu à un exposé des résultats habituellement obtenus par des programmes similaires, à un plaidoyer en faveur du dispositif et donc à une meilleure compréhension réciproque des problèmes rencontrés et des enjeux liés à une présence multidirectionnelle et bienveillante.

Lors d'un autre déplacement où il était prévu que la personne serait absente mais où il avait néanmoins été convenu de livrer une machine à laver à son domicile en présence d'un membre de sa famille, l'équipe d'ULpUC a, au moment de partir, posé une question en apparence anodine sur l'histoire familiale de ces deux personnes, ce qui a ouvert la voie à un échange plus fourni sur la nature de leurs relations passées et actuelles, la manière dont l'une pouvait soutenir l'autre, etc. Cela a permis à ULpUC de tisser un lien avec cette personne, de recueillir son numéro de téléphone, de lui expliquer les contours de l'accompagnement de son proche et de l'inclure dans les personnes utiles à son parcours de rétablissement.

Marc-Henry Soulet (2016) théorise à cet égard un registre d'action qu'il nomme « l'action orientée par l'action » : « dans un contexte d'incertitude, l'action est rarement dirigée vers une fin préétablie. La fin ne précède pas l'action, au contraire même, elle est une production de l'action en même temps qu'une condition de celle-ci ».

J'ai toutefois été impressionnée par cette manière qu'avait l'équipe d'ULpUC de rebondir et de donner du sens à des situations qui, en apparence, semblaient sans intérêt particulier, et je me suis demandé comment une telle habileté pouvait s'acquérir. Soulet, dans l'article précité, apporte des éléments d'explication en indiquant que « les ressources sont élaborées en cours d'action, les moyens sont construits chemin faisant selon différentes modalités empruntant à la ruse, au bricolage, à l'ingéniosité... Mais à chaque fois, les ressources, spécifiques à l'action, ne sont pas capitalisables. La seule chose en fait qui soit capitalisable, c'est l'expérience réflexive ». Pierre Roche (2007) précise quant à lui qu'il n'y a « jamais de bon positionnement. [...] L'essentiel d'un positionnement est sans

doute de l'ordre de l'intransférable parce que substantiellement attaché à la singularité d'une situation interactive qui ne se répétera pas. On comprend que, dans ces conditions, le professionnel, une fois sorti du contexte dans lequel il était immergé, souvent s'étonne de ce qu'il a pu faire ».

c) *L'attente en situation d'absence : une épreuve de professionnalité*

9h15 : Nour appelle la permanence pour demander à quelle heure son canapé-lit lui sera apporté par l'équipe. « Vers 10h30-10h45 », lui est-il répondu. L'équipe d'ULpUC a en effet loué un véhicule utilitaire pour transporter ce meuble, issu d'un don, depuis son bureau jusqu'au domicile de Nour, qui dort sur un matelas gonflable depuis son emménagement. Les professionnels présents chargent le canapé-lit démonté dans le coffre, Andrea et Camille montent dans l'utilitaire, je les rejoins par mes propres moyens devant l'immeuble de Nour. Il est 10h40, Andrea et Camille ont déchargé le canapé-lit dans le hall de l'immeuble de Nour et attendent qu'iel réponde à leurs appels, en vain. Andrea parle avec le concierge, le temps passe, Nour ne répond toujours pas, tout le monde s'impatiente, un message vocal lui est laissé pour l'« engueuler », me dit-on. Une question se pose : que faire compte tenu de l'absence de réponse de Nour et de la seconde visite à domicile prévue dans la matinée ? Remettre le canapé-lit dans l'utilitaire, le rapporter au bureau et recommencer la même opération un autre jour, tout en sachant qu'Andrea sera en congé prochainement et qu'iel est l'un-e des seuls professionnels à pouvoir conduire un véhicule et porter des charges lourdes ? Retourner au bureau pour prendre les clés de chez Nour, revenir jusqu'à son immeuble, ouvrir son appartement et y déposer le canapé-lit ? Les avis divergent entre Camille, Andrea et les autres membres de l'équipe, consultés par téléphone. C'est finalement la seconde solution qui emporte l'adhésion de l'équipe et Andrea fait donc l'aller-retour jusqu'au bureau, ce qui prend une quarantaine de minutes. Lorsqu'iel revient, on dépose le canapé-lit, en vrac, chez Nour, à la hâte. Andrea prend néanmoins le soin de lui laisser un tournevis porte-embouts et plusieurs embouts de vissage afin qu'iel puisse l'assembler une fois de retour.

Nombreux sont les dilemmes auxquels sont confrontés les professionnels d'ULpUC et, au fil de ma semaine d'observation, j'ai observé que plusieurs ajustements avaient d'ores et déjà été apportés au cadre initialement fixé pour leurs interventions (ils ont par exemple progressivement accepté d'entreposer transitoirement chez eux des meubles destinés à être remis à des sous-locataires, de récupérer des paniers de denrées alimentaires à la place des personnes accompagnées, d'intervenir en dehors des horaires de bureau, de traiter des non-urgences pendant la permanence des soirs et des week-ends, etc.).

La réaction que l'équipe doit adopter face aux absences des personnes aux rendez-vous fixés constitue l'un de ces dilemmes. Elle doit en effet composer entre le respect de la temporalité et des choix des personnes, y compris lorsqu'ils semblent leur causer du tort, et l'objectif d'autonomisation qui sous-tend son action. Edouard Gardella (2016) le

résume ainsi : « se confrontent là deux conceptions de l'autonomie : une autonomisation qui passe aux yeux de l'intervenant social par le respect des règles collectives posées et par l'entrée dans une dynamique de "projet" *via* le contact avec "l'équipe" ; et une autonomie temporelle dans l'usage personnalisé de son habitat par l'hébergé [...], désynchronisée du rythme de la collectivité ».

Les absences mettent l'équipe d'ULpUC en difficulté car elles la placent face à deux injonctions contradictoires : celle de remplir les objectifs qu'elle s'est fixés (livrer un canapé-lit, remettre une ordonnance empêchant une rupture de traitement, contribuer à l'ouverture de droits afin que le loyer puisse être versé, etc.) et celle de respecter le tempo des personnes accompagnées, leur choix ou capacité à honorer un rendez-vous, le tout dans un agenda nécessairement contraint. Il s'agit là d'une « épreuve de professionnalité », la définition qu'en donnent Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet (2016) étant « centrée sur les troubles éprouvés au sein de l'action elle-même, lorsque les professionnels font état d'une grande perplexité face à l'incertitude des situations rencontrées, parce qu'ils n'arrivent plus à discerner au juste ce qu'il convient de faire ».

Certes, l'absence ponctuelle ou durable des bénéficiaires semble faire partie intégrante du travail d'accompagnement social au long cours, de l'aide au rétablissement du pouvoir d'agir et, de manière générale, du travail « avec autrui ». Néanmoins, lorsqu'il devient ce que Lucie Lechevalier Hurard (2016) nomme, dans un contexte de soin, un travail « sans autrui », il engendre « une épreuve éthique puisque [l'absence] prive les soignants de points d'appui essentiels, aujourd'hui requis par les impératifs professionnels : le point de vue, le consentement et la participation du destinataire du soin. En l'"absence" du patient, les soignants sont appelés à décider seuls de son bien et à arbitrer, sans aucune garantie, entre des exigences pouvant être contradictoires lorsque celles-ci opposent le bien du patient et les nécessités du fonctionnement de l'institution ».

Dans pareilles situations, le travail en équipe prend tout son sens car la façon de surmonter cette épreuve se décide à plusieurs, comme l'indiquent Christine Dourlens et Pierre Vidal-Naquet (2016, reprenant Blondiaux, 2001) : « c'est en effet sur le mode du consensus que les collectifs de travail engagent la plupart de leurs actions et de leurs décisions et c'est alors la convergence des points de vue obtenue grâce au débat et à la discussion qui fonde la validité des options retenues ». C'est également à plusieurs que ce « contexte d'incertitude » est transcendé, ici en faisant valoir des considérations rationnelles et

connues (location d'un véhicule, congé d'un membre de l'équipe, second rendez-vous dans la matinée) sur des variables imprévisibles (absence du locataire à son domicile, absence de réponses aux appels téléphoniques, refus du concierge de garder le canapé-lit dans sa loge, etc.), jusqu'à l'obtention d'un consensus d'équipe.

Compte tenu de la brièveté de ma période d'observation, j'ignore la façon dont Nour a réagi en voyant son canapé-lit déposé démonté à son domicile, tout comme j'ignore quelle a été la réaction d'Alix au texto de Camille. J'ignore également si l'équipe s'est saisie de ces situations et de ce qu'avaient à en dire les intéressés, mais il est très probable que oui.

Si tel est bel et bien le cas, on peut avancer l'hypothèse que l'équipe a transformé l'expérience de l'action en connaissance collective *a posteriori*, comme le théorisent Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet : « le pilotage de la profession se joue désormais davantage par l'aval que par l'amont, la professionnalité [étant] [...] sous-tendue [...] par l'art de définir le sens de l'activité en situation, ici et maintenant » (Ravon, 2016, citant Ravon et Vidal-Naquet, 2014). Christine Dourlens et Pierre Vidal-Naquet (2016) ajoutent que « les reprises de l'action, quelles qu'en soient les formes, aident les professionnels à s'extraire de la solitude et de l'embarras dans lesquels les plongent les situations indécidables. [...] C'est au fil de discussions successives où se croisent opinions, savoirs, intuition, intérêts [...] que s'élabore un savoir expérientiel collectif, socle des évaluations ultérieures ».

2- La présence au cœur du dispositif, l'absence en creux

a) *L'attention portée à une véritable présence*

J'accompagne Andrea et Camille dans les geôles du tribunal judiciaire pour rencontrer une personne que l'association chargée du repérage a signalée comme répondant aux critères d'inclusion dans le dispositif. Compte tenu de ma présence, les fonctionnaires de police nous installent dans le local destiné aux visites des médecins car il est plus grand que les boxes d'entretien ordinaires. Nous portons néanmoins un masque anti-Covid dans cet espace confiné. Nour arrive. Andrea et Camille se présentent et, ce faisant, enlèvent leur masque pendant un instant pour que Nour puisse voir leur visage. Je fais de même. L'entretien s'engage. Contrairement à ma pratique de la matinée, je m'abstiens de prendre des notes sur ce qui se dit. En effet, pendant la pause méridienne, Andrea m'a conseillé de ne pas le faire pour ne pas induire d'éventuelles peurs dans l'esprit des personnes rencontrées quant à l'existence de notes à leur sujet (en particulier dans l'hypothèse où elles présenteraient des troubles d'ordre paranoïaque) et, surtout, pour ne pas « me couper d'elles », pour ne pas induire une distance entre elles et moi.

La disponibilité et l'écoute des professionnels d'ULpUC sont au cœur du suivi intensif qu'ils proposent aux personnes accompagnées dans le cadre du bras expérimental. Que la présence soit physique lors des visites à domicile, médiatisée par le téléphone ou symbolique dans le cadre du projet lui-même, elle se veut soutenante. J'ai donc porté mon regard sur la manière dont l'équipe mettait ces préceptes en actes et, ce faisant, j'ai constaté qu'elle était très attentive à incarner sa disponibilité et sa pleine présence auprès des personnes.

Lors des visites à domicile ou des entretiens dans les geôles auxquels j'ai assisté, j'ai observé que les professionnels s'adaptaient au rythme de leurs interlocuteurs et recherchaient à comprendre, par tâtonnements délicats et progressifs, où ceux-ci en étaient dans leur parcours de vie et leur rapport à la santé mentale. Pour ce faire, ils prenaient le temps de chercher des mots justes et compréhensibles, laissaient la parole se déployer lentement, créant ainsi une enveloppe rassurante à un échange sans filtre ni tabou. Ainsi les questions relatives à d'éventuels séjours en établissement de santé mentale commençaient-elles par exemple par des interrogations générales autour d'hospitalisations passées, sans utiliser le mot « psychiatrique », puis, pour aider à la réminiscence, elles se resserraient doucement autour de possibles causes : un accident ? une demande d'aide parce que ça n'allait pas bien ? une tentative de suicide ?

A une autre occasion, lors de la constitution d'une demande d'AAH au domicile d'une personne accompagnée, j'ai noté que le professionnel d'ULpUC l'avait d'abord questionnée sur sa connaissance de ce dispositif d'aide et sur ce qu'il évoquait pour elle, puis lui avait indiqué que l'AAH pouvait être octroyée en matière de santé mentale dans des cas d'addictions ou de profonde solitude, avant de recueillir son accord pour en solliciter le bénéfice dans ce cadre. Il avait ensuite renseigné le questionnaire pas à pas, fournissant des exemples sur ce que signifiaient les items évoqués, suggérant des formulations pour faire état de certaines difficultés et demandant une validation avant de les utiliser, n'hésitant pas à parler de sa propre expérience et à évoquer son ressenti. L'échange m'a semblé ancré dans un profond respect mutuel.

J'ai d'ailleurs observé que, pour favoriser l'entièreté de sa présence, l'équipe était soucieuse que chacun de ses membres se sente bien au sein du groupe et dans son travail. Le fait que certaines fiches de poste ne soient pas finalisées était par exemple présenté comme l'occasion de définir les missions de chacun en fonction de la place qu'il souhaite

occuper, des tâches qu'il « sent ou ne sent pas », en particulier s'agissant de la permanence téléphonique. De plus, la participation de tel ou tel professionnel à une visite à domicile est décidée collectivement durant la réunion du matin en fonction de la situation, des besoins exprimés par la personne accompagnée et de la disponibilité physique et émotionnelle des membres de l'équipe pour assurer une telle mission ce jour-là. Leur présence auprès des personnes est donc toujours pleinement assumée, issue d'un vœu chaque jour réinterrogé.

Il est par ailleurs acquis que l'équipe fonctionne en multi-référence et que les professionnels assurent donc ensemble l'accompagnement de l'intégralité des personnes incluses dans le bras expérimental, en faisant valoir leur spécialité d'origine mais également en mettant à disposition le savoir-faire accumulé grâce à leur propre expérience de vie. Ce n'est par exemple pas systématiquement l'infirmière qui réalise les pansements et le *factotum* qui branche les machines à laver ; chacun (y compris ceux qui ne font pas partie de l'équipe opérationnelle) aide à porter les meubles lors des emménagements ; etc. Cela crée une continuité multiforme dans la présence, une permanence probablement précieuse pour des personnes jusqu'alors habituées aux ruptures.

b) Une inévitable absence

L'absence des professionnels plane néanmoins en creux au sein du dispositif.

La première raison en est que le suivi intensif auquel l'équipe et les personnes accompagnées s'engagent est limité à une durée maximale de deux années. J'ai toutefois observé que l'équipe s'employait, dès le début de la prise en charge, à préparer le passage de relais vers le droit commun : demande de logement social en prévision d'un éventuel non-glisement de bail, création d'un réseau local d'aide autour de chacune des personnes (famille, commerçants, etc.), etc. L'organisation de rencontres entre personnes accompagnées par ULpUC est également envisagée mais est, à ce stade, présentée comme prématurée. L'équipe estime en effet que les sous-locataires sont, pour la plupart, encore trop ancrés dans les difficultés qui les ont amenés à comparaître devant la justice et pas encore assez avancés dans un parcours de rétablissement, empêchant le cercle vertueux attendu d'un groupe d'entraide mutuelle (GEM).

La deuxième raison à l'absence délibérée des professionnels est leur engagement à respecter les souhaits des personnes accompagnées, à s'appuyer sur leurs forces et à encourager leur autonomie. Il est donc extrêmement fréquent d'entendre l'équipe

demander aux personnes accompagnées si elles ont besoin d'aide pour accomplir telle ou telle démarche, leur conseiller d'essayer seules dans un premier temps si cela est envisageable pour elles, leur présenter sommairement les actions qu'elles auront à déployer et les assurer de leur soutien en cas de difficulté. Il est d'ailleurs avéré que, lorsque les personnes se heurtent à un problème avec un professionnel tiers en l'absence de l'équipe d'ULpUC, celle-ci s'emploie ensuite à le résoudre en étant particulièrement interventionniste : elle compense son absence par un surcroît de présence, comme illustré dans l'encadré suivant.

Andrea a rendez-vous avec Alix, qui présente une plaie au niveau du bras en raison d'une bagarre au couteau deux nuits plus tôt. Interrogée sur la manière de la nettoyer, une pharmacienne lui conseille de consulter un médecin. Nous l'accompagnons alors dans un centre de santé et y patientons jusqu'à ce que son tour arrive. Andrea lui demande s'iel souhaite aller seul-e auprès du médecin ou s'iel préfère qu'on l'y accompagne. Alix nous répond de faire comme on le souhaite. Andrea lui rétorque qu'il lui incombe de prendre cette décision et lui demande s'iel se sent capable d'y aller seul-e. Alix répond que oui et pénètre donc seul-e dans le cabinet du médecin une fois son tour venu. Iel en ressort quelques instants plus tard, sans ordonnance ni point de suture, en disant que le praticien lui a conseillé d'aller aux urgences. Andrea se rue alors dans le cabinet du médecin, qui n'avait pas encore refermé sa porte, suivi-e par Alix. Je l'entends se présenter, expliquer la raison de sa présence puis la porte se referme. Je les vois réapparaître quelques minutes plus tard avec une ordonnance.

La troisième raison expliquant l'absence intermittente des professionnels est liée à leur rythme de travail collectif (horaires de travail) et individuel (temps partiel, congés, etc.).

L'équipe est présente physiquement du lundi au vendredi de 9h à 17h ; elle est présente au téléphone, par le truchement d'une permanence téléphonique assurée à tour de rôle, tous les jours de 9h à 22h, week-ends et jours fériés inclus. Elle est donc absente de 22h à 9h, temporalité durant laquelle les personnes semblent fréquemment se mettre en danger. Par exemple, durant ma semaine d'observation, j'ai eu connaissance d'au moins deux épisodes d'alcoolisation massive, de deux bagarres avec plaies ouvertes et d'un vol. Les lendemains, j'ai entendu l'équipe évoquer ces comportements ou événements avec les personnes concernées, les analyser en termes de réduction des risques (comment ne pas se trouver en situation de manque et donc devant l'envie de surconsommer, par exemple) et résoudre avec elles les problèmes qu'ils ont induits (nécessité de soins somatiques, déclaration de vol, etc.). En outre, j'ai observé que les professionnels d'ULpUC anticipaient leur absence nocturne lorsqu'ils accompagnaient les personnes dans un apprentissage, par exemple celui de désinfecter une plaie et de se faire un bandage

sans aide. Ils expliquaient à la personne comment faire, l'assistaient alors qu'elle essayait d'exécuter cette tâche seule devant eux, puis valorisaient cette nouvelle compétence acquise.

Par ailleurs, des congés ou un rythme de travail à temps partiel privent ponctuellement mais régulièrement les personnes de la spécialisation d'un ou plusieurs professionnels d'ULpUC. Ce type d'absence est anticipé collectivement, comme j'ai pu le constater quelques jours en amont des congés du psychiatre de l'équipe et alors qu'une personne présentait un comportement inquiétant vis-à-vis d'elle-même et de ses voisins en raison de l'apparition de pensées délirantes probablement liée à une rupture de traitement. L'équipe s'est réunie pour évoquer les différentes options envisageables à court terme puis en l'absence du psychiatre. Après que chaque professionnel s'est exprimé, il a été convenu que le psychiatre et un autre professionnel se rendraient le jour-même auprès de la personne concernée pour lui exposer les options envisagées (déménagement, traitement à domicile, hospitalisation, etc.), recueillir son avis sur leur opportunité et décider avec elle de la solution à retenir.

De plus, pour durer et pouvoir être pleinement présente auprès des personnes qu'elle accompagne, l'équipe a besoin de repos et de répit, *a fortiori* en situation de sous-effectif. Par exemple, durant ma semaine d'observation, compte tenu des membres d'ULpUC en congés (un), non encore remplacés (deux), arrivés récemment (un), ayant des contraintes personnelles (un) ou ne faisant pas partie de l'équipe opérationnelle (deux), seuls deux professionnels étaient en mesure d'assurer la permanence téléphonique, ce qui représentait des amplitudes de travail extrêmement étendues et difficilement supportables à long, moyen ou même court terme. Nicolas Chambon souligne à cet égard « l'importance d'être présent dans la relation et de ne pas être saisi du côté de l'urgence » mais affirme qu'« il faut "temporiser" [...] pour tenir la relation, mais aussi pour soi, pour l'équipe » (2018).

L'équipe a en effet besoin de se retrouver seule avec elle-même, de prendre du recul, comme l'explique Laure Marmilloud s'agissant d'une équipe mobile de soins palliatifs : « "aller vers" et "revenir", tel un mouvement de systole/diastole nécessaire à l'entretien d'une vie en équipe mobile. [...] Revenir pour rassembler, pour laisser décanter, pour reprendre autrement, à distance de l'événement, et clarifier nos perceptions et jugement. [...] Revenir aussi à l'équipe que nous formons ensemble [...] car cette équipe est, au

long de la semaine, dispersée en divers lieux, selon divers binômes » (2018). Pour ce faire, l'équipe d'ULpUC ne communique pas l'adresse de son bureau aux personnes accompagnées. Elle s'y réunit pour organiser les journées de travail, discuter collégalement des situations difficiles, faire des points d'étape, rédiger les comptes-rendus et effectuer les démarches administratives, renseigner le logiciel de suivi, rencontrer ses partenaires, etc. : autant de tâches qu'elle ne souhaite pas voir interrompues par la venue des personnes accompagnées. C'est en effet dans l'intérêt d'un travail de qualité que les professionnels ont décidé de garder secrète l'adresse de leur « base », tout en expliquant les raisons de ce choix aux personnes accompagnées.

Lorsque l'équipe donne rendez-vous en ville aux personnes accompagnées, le lieu de rencontre n'est donc pas le bureau mais dans un endroit connu et facile d'accès, par exemple le tribunal judiciaire. Ce fonctionnement n'est toutefois pas jugé totalement satisfaisant par les professionnels, pour deux raisons : cela rend impossibles certaines actions pourtant vues comme importantes, par exemple l'invitation des sous-locataires aux réunions destinées à évoquer leur situation ou leur implication dans le transport de leurs meubles depuis le bureau jusqu'à leur domicile, d'une part, et cela prive les personnes accompagnées d'un lieu-repère où trouver les professionnels en cas de besoin, d'autre part. Aussi l'idée d'organiser une permanence physique a-t-elle été évoquée dans l'objectif principal de renforcer la présence physique de l'équipe.

15 mars 2022, 9h. J'arrive à l'adresse qui m'a été envoyée par courriel. Un ouvre-porte me permet d'entrer dans l'immeuble, où se trouvent plusieurs sonnettes. Aucune ne porte le nom d'ULpUC mais l'une d'elles signale la présence d'une des associations partenaires du projet. J'y sonne, on m'ouvre, je monte à l'étage indiqué. Au fond du couloir, une porte portant une affichette « ULpUC » est entrouverte. Je frappe doucement et entre. Sept personnes sont autour de tables disposées en carré, en pleine réunion ; elles me regardent d'un air surpris. Je me présente, elles m'accueillent. Par la suite, Camille m'explique qu'il faut sonner à un autre nom (que je ne retiens pas sur le moment et qui correspond à l'ancien occupant des lieux), que la sonnette que j'ai utilisée n'est nullement reliée au bureau d'ULpUC et que l'équipe ne m'avait donc pas entendue arriver. La porte n'était pas entrouverte pour moi, comme je le pensais.

Juillet 2022. J'apprends que le bureau est qualifié de « base secrète » par l'équipe, tant auprès des partenaires que des personnes accompagnées. Des sourires s'esquissent de part et d'autre chaque fois que cette expression est employée. J'ai l'impression que ce second degré permet de mieux faire comprendre l'utilité d'un tel fonctionnement aux personnes accompagnées. Pour ma part, depuis que j'ai entendu cette expression, je m'imagine sur le point de pénétrer dans l'ancre de Batman dès que j'actionne la sonnette « secrète » d'ULpUC.

c) *Des méthodes pour parer à l'absence*

Certains outils ont été déployés pour pallier les inconvénients liés à l'absence inévitable de certains membres de l'équipe à tout ou partie des actions entreprises.

Le premier de ces outils est le travail en multi-référence et en binôme. Par ces truchements, l'ensemble des professionnels est tenu informé des informations recueillies par leurs collègues concernant la situation des personnes accompagnées. En outre, la composition des binômes, mouvante, est décidée chaque matin pour les visites à domicile de la fin de matinée et de l'après-midi afin qu'un passage de relais assez naturel s'opère entre professionnels. Néanmoins, au moment de ma période d'observation, le principe du travail en binôme était mis en péril par le sous-effectif de l'équipe (*cf. supra*).

Le deuxième outil utilisé pour remédier à l'absence est le logiciel dans lequel sont consignées toutes les informations utiles concernant la situation des personnes et les actions entreprises par l'équipe à leur égard. Grâce à lui, lorsque certains professionnels sont absents, leurs collègues peuvent avoir connaissance des démarches qu'ils ont entreprises durant les dernières visites à domicile qu'ils ont réalisées et en assurer la continuité.

Le troisième outil destiné à compenser l'absence de membres de l'équipe durant certaines tâches est l'organisation de réunions. Celles du matin sont utiles pour que le professionnel qui a assuré la permanence téléphonique la veille au soir puisse en rendre compte à ses collègues ; elles servent également à faire circuler les informations recueillies lors des visites à domicile de la veille, chaque situation étant jusqu'alors uniquement connue d'un ou deux professionnels. Les réunions hebdomadaires permettent en outre de faire un point d'étape sur chaque situation et de décider collectivement (mais, à ce stade du déploiement du dispositif, en l'absence des sous-locataires : *cf. supra*) quelle orientation donner à l'accompagnement.

Enfin, le quatrième outil utilisé par l'équipe pour pallier son absence physique en tout lieu et en tout temps, *a fortiori* en dehors des heures de bureau, est le téléphone. Ni réelle présence ni véritable absence, il occupe une place centrale dans le dispositif et nécessite un développement conséquent, objet de la prochaine section.

3- La présence dans l'absence, l'absence dans la présence

a) *La connexion*

La pochette d'accueil remise à chaque personne incluse dans le bras expérimental comporte l'information selon laquelle l'équipe d'ULpUC est disponible par téléphone de 9h à 22h tous les jours, week-ends et jours fériés inclus, en sus des horaires durant lesquels elle est présente physiquement. Il est précisé que les appels effectués entre 17h et 22h ainsi que les week-ends et jours fériés doivent se circonscrire aux « problèmes majeurs ». Le contrat d'engagement réciproque individualisé stipule par ailleurs qu'aucun déplacement physique ne peut être assuré en dehors des horaires de bureau.

Un *smartphone* destiné à la permanence circule entre les professionnels durant la journée, les soirs et les week-ends. Ils m'ont relaté qu'il était fréquent que les personnes accompagnées les sollicitent à des fins non urgentes en dehors des horaires de bureau, en dépit des informations qui leur avaient été communiquées à cet égard. En sus, chaque professionnel dispose d'un *smartphone* de service allumé du lundi au vendredi de 9h à 17h. La plupart des personnes accompagnées en connaissent les numéros et les utilisent en complément de celui de la permanence.

Durant ma semaine d'observation, j'ai constaté que la présence des professionnels auprès des personnes qui les sollicitaient par téléphone, bien que médiatisée par cet équipement technique, était authentique. J'ai été surprise par le caractère toujours naturel et profondément attentif avec lequel ils répondaient aux appels, y compris lorsqu'ils étaient occupés à d'autres tâches. Ce que décrit Fabien Drouet (2022) concernant la permanence téléphonique des soirs et des week-ends du programme « Un chez-soi d'abord » me semble refléter fidèlement la posture adoptée par l'équipe d'ULpUC (que je n'ai toutefois pas pu observer travailler en dehors des horaires de bureau) : « à l'autre bout du fil, le·a professionnel·le [...] a sa voix, sa manière de communiquer, [...] mais il est en même temps le relais de l'équipe, et ses objectifs globaux comme ses possibilités d'action sont cadrés par le dispositif. Ainsi, la "Perm" est très représentative de la posture du travailleur au Chez-soi ; il n'a pas à nier ses particularités, son expérience de vie et ses émotions (si elles peuvent être profitables à la relation et au locataire) ».

En regard, la nature et le nombre des appels téléphoniques effectués par les personnes accompagnées constituent, pour l'équipe, un véritable thermomètre de leur état d'esprit du moment. J'ai par exemple entendu les professionnels dire, à propos d'une personne

qui appelait ordinairement peu et qui s'était soudain mise à leur téléphoner régulièrement sans énoncer de besoins particuliers, qu'une demande existait mais peinait à s'exprimer ; j'ai constaté qu'ils se montraient particulièrement à l'écoute pour la faire émerger. Le téléphone permet ainsi une permanente connexion, dans le sens technique comme relationnel.

Le nombre d'appels téléphoniques reçus durant ma semaine d'observation était très important. J'ai néanmoins toujours vu les professionnels décrocher le téléphone lorsqu'il sonnait, prendre au sérieux l'inquiétude exprimée et faire preuve de réassurance. L'une des personnes accompagnées appelait pourtant plusieurs fois par heure, exposant des problèmes sensiblement identiques. Il n'est arrivé qu'une seule fois que l'équipe, alors en réunion, ne lui réponde pas. Peu après, les professionnels ont exprimé le fait qu'ils se sentaient débordés et dépassés dans les réponses qu'ils pouvaient lui apporter, et qu'ils s'inquiétaient du temps que ses appels accaparaient au détriment du suivi des autres personnes accompagnées ; ils ont évoqué la nécessité de l'orienter vers un psychologue, c'est-à-dire de compléter leur propre présence par celle d'un professionnel dont la mission est le recueil de la parole. Cette proposition lui a été faite lors d'un appel ultérieur ; elle l'a accueillie favorablement, reconnaissant en pleurant qu'elle avait un immense besoin de parler.

Durant ma semaine d'observation, il est arrivé fréquemment que le téléphone de permanence sonne alors que l'équipe était en réunion. Son détenteur le décrochait systématiquement (à l'exception de la situation précédemment évoquée), quittait la réunion et s'approchait de la fenêtre pour mieux entendre son nouvel interlocuteur ; la réunion continuait et les échanges d'informations se faisaient alors sans lui. Une seule des réunions de la semaine s'est interrompue à l'occasion d'un appel. Celui-ci est en effet intervenu alors que l'équipe était en train d'évoquer une situation particulièrement difficile au sujet de laquelle l'avis de tous était requis. Le professionnel qui était en train de parler s'est spontanément interrompu quand le téléphone a été décroché par le responsable de la permanence. Celui-ci, face au silence soudain et persistant de l'équipe, a indiqué à son correspondant qu'il le rappellerait ultérieurement, ce qui a été fait.

J'ai également observé que de nombreux appels arrivaient sur la permanence téléphonique alors que le détenteur du téléphone se trouvait en visite à domicile. Lorsqu'elle était effectuée en binôme, l'un des deux membres de l'équipe s'éloignait pour

répondre à l'appel pendant que l'autre poursuivait l'entretien avec la personne accueillante. Lorsqu'un seul professionnel assurait cette intervention, il décrochait malgré tout, répondait à l'appelant dans des conditions ne pouvant assurément garantir ni la confidentialité ni l'anonymat, et son hôte patientait.

Dans pareilles circonstances, les professionnels se trouvent soudainement présents pour leur interlocuteur téléphonique mais absents pour leur entourage, qu'il soit composé de collègues ou de personnes accompagnées. Christian Laval (2016) parle à cet égard d'une technologie qui rend « le proche et le lointain [...] disjointes de la présence ou de l'absence physique » et d'un « réseau lâche de connexions [qui] ouvre une palette de jeux relationnels très complexes (présence/absence différée, possibilité de disparaître ou de réapparaître dans le réseau) » ; il affirme que « dans cette nouvelle configuration de pratiques, la relation d'accompagnement est réellement intensive [et] [...] prend la forme métaphorique d'une conversation continue faite d'une multitude d'interactions entre personnes présentes et absentes ». Les professionnels opèrent en effet, en décrochant le téléphone, une sorte de transfert de présence : ils sont présents dans l'absence et absents dans la présence, dans une forme d'ubiquité dégradée, technologiquement tronquée.

b) Le pari de l'immédiateté : une invitation à la flexibilité

Les professionnels reçoivent des appels mais en émettent également. En effet, l'utilisation du téléphone m'est apparue être un préalable à toute action et, en particulier, à toute visite à domicile. En premier lieu, j'ai cru comprendre que la plupart des rendez-vous fixés à l'oral étaient confirmés par un texto, manière d'ancrer l'heure et le lieu d'une trace écrite. En second lieu, il m'a semblé que deux techniques étaient fréquemment utilisées par l'équipe : soit elle fixait un jour de rendez-vous aux personnes mais ne leur en indiquait l'heure que le jour même, soit elle leur proposait une date et une heure de rendez-vous mais leur téléphonait avant de se rendre chez elles afin de s'assurer qu'elles s'y trouvaient. En tout état de cause, le fait d'être en contact téléphonique resserré avec les personnes suivies présente plusieurs avantages pour l'équipe.

Le premier est évidemment d'éviter autant que faire se peut les déplacements inutiles. La logique veut en effet qu'une personne qui s'est montrée présente au téléphone quelques heures ou minutes avant un rendez-vous est davantage susceptible de l'honorer le moment venu qu'une personne qui ne répond pas aux sollicitations téléphoniques. Cela n'est

néanmoins pas une garantie absolue, comme cela s'est présenté à trois reprises durant ma semaine d'observation (*cf. supra*).

Le deuxième avantage est celui de s'adapter aux contraintes et disponibilités des personnes accompagnées et de n'organiser certains rendez-vous à visée particulière que lorsqu'elles sont capables d'être pleinement présentes, c'est-à-dire mentalement disponibles pour effectuer les tâches nécessaires à ce moment-là, ce qui ne peut s'appréhender que dans l'instant.

Ce matin, il est décidé que j'accompagnerai Camille dans ses deux visites à domicile de la matinée, situées à proximité l'une de l'autre. La visite chez Alix vise notamment à lui remettre une ordonnance pour son traitement. Celle chez Nour vise à aborder l'ouverture potentielle d'une demande d'AAH, ce qui suppose qu'iel soit vraiment disponible pour en discuter.

*Il est 10h. Camille appelle Alix et Nour. Alix ne répond pas, Nour dit qu'iel a passé une nuit blanche à boire avec des amis, qu'iel n'est pas à son domicile mais y sera dans une heure. Nous arrivons vers 10h30 devant chez Alix, qui est absent-e [*cf. premier et deuxième encadrés*]. Nous en repartons vers 11h mais, avant de nous diriger vers chez Nour, Camille lui téléphone pour s'assurer s'iel est bien arrivé-e. Nour lui répond qu'iel a complètement oublié le rendez-vous et se trouve encore à l'endroit où iel était à 10h, c'est-à-dire dans un quartier éloigné de l'endroit où nous nous trouvons. Camille, constatant au son de sa voix qu'iel est encore ivre, lui propose de repousser le rendez-vous au lendemain : « je vois que tu es trop fatigué-e pour qu'on soit posé et qu'on parle sur l'ordinateur ». Nour lui répond qu'iel est déçu-e de son propre comportement, qu'iel n'aime pas manquer à sa parole. Camille lui dit de ne pas se mettre la pression.*

Lorsque nous y retournons le lendemain, Nour nous accueille et est présent-e dans l'échange. Peu à peu, avec tact et précaution, Camille lui soumet l'idée d'ouvrir une demande d'AAH. La discussion s'engage, Nour est d'accord, Camille commence donc à remplir le dossier sur son ordinateur en lui posant des questions sur ses besoins, ses souhaits, son parcours de santé, sa trajectoire scolaire et professionnelle, etc.

Le troisième avantage de l'utilisation intensive du téléphone en amont de chaque rendez-vous est celui d'adapter le moment de l'intervention à l'agenda des professionnels, décidé le matin-même, et aux contingences extérieures.

J'ai en effet observé que les professionnels s'autorisaient une certaine flexibilité vis-à-vis des engagements pris oralement (sur la date de la prochaine visite à domicile, par exemple), tout en ayant le souci d'en tenir informées les personnes concernées et de recueillir leur plein consentement quant au nouvel accord trouvé. J'é mets une première hypothèse : celle que ce fonctionnement est adopté en miroir de la manière dont agissent généralement les personnes accompagnées, pour lesquelles les rendez-vous trop

largement anticipés semblent difficiles à tenir et qui privilégient donc les relations d'immédiateté. Ma seconde hypothèse est qu'en procédant ainsi, l'équipe ne fait pas montre d'une absence de fiabilité mais se place au contraire du côté de la confiance authentique et de la relation horizontale, permettant aux difficultés ou aux incapacités d'être exprimées et prises en compte de part et d'autre. Cela résonne, dans un domaine différent et dans une proportion peu comparable, avec les conclusions auxquelles aboutit Adrien Cascarino dans son article relatif aux pratiques de soignants engagés auprès d'adolescents qui se scarifient au sein de l'unité psychiatrique d'hospitalisation longue où ils sont pris en charge (2022). Il y indique que « supporter le manque de maîtrise sur le corps des patients peut être vécu [...] comme une compétence active et nécessaire qui s'acquiert avec l'expérience et grâce à une réflexion commune avec le reste de l'équipe soignante. [...] Ce qui évite aux scarifications de se répéter sans fin n'est [en effet] pas la résolution de leur énigme, mais plutôt le renoncement à un idéal de toute-puissance et l'assomption du manque, tant du côté des supposés soignants que des adolescents. Une certaine partie de la psychanalyse et de la psychiatrie [...] insiste sur la nécessité pour les parents ou pour le thérapeute de se constituer en "bon objet" [...]. Les résultats de cette enquête semblent plutôt montrer que les soignants doivent aussi savoir se montrer suffisamment défailants et supporter cette défailance [pour pouvoir aider] l'adolescent, dont ils tentent de prendre soin, à mieux supporter sa propre impuissance relative face au monde qui l'entoure et à son corps en transformation ».

Au sein du dispositif ULpUC, les engagements réciproques apparaissent mouvants et négociables, au gré des disponibilités de chacun, dans un objectif de rationalisation du temps contraint des professionnels et de pleine présence de l'ensemble des interlocuteurs. Il s'agit, me semble-t-il, de l'expression d'un vrai respect des forces, des besoins et des souhaits des personnes, qu'il s'agisse des sous-locataires ou de l'équipe d'ULpUC. La confiance et la communication établies entre eux permettent ce fonctionnement fluide, potentiellement inspirant, en tout cas non pénalisant pour les participants, à l'inverse de ce qui advient lorsqu'une personne manque un rendez-vous avec une institution ou lorsqu'un professionnel doit annuler une rencontre et fixe la suivante à une date lointaine. Marc-Henry Soulet (2016) indique à cet égard que « le travail social est marqué par la question du temps qui s'écoule sans finalisation clairement formalisée [...], même si le temps projeté scande son inscription administrative. L'intervention, au sens propre, doit moins y être considérée comme une mise en mouvement orientée et planifiée que comme

des pas de côté qui sont autant de déplacements de sens. [Ce travail] est d'abord prioritairement un lieu, une occasion et un enjeu de production de liens sociaux qui suppose des retournements, des attermolements et de donner du temps au temps ».

Réunion du matin. Le cas de Nour est abordé. C'est le jour de son emménagement dans un appartement ; rendez-vous lui a été donné à 14h30 pour l'état des lieux d'entrée. Un autre rendez-vous lui a par ailleurs été fixé en fin de matinée au centre d'hébergement où iel vient de passer un mois, dans l'objectif de faire un bilan de fin de séjour avec les professionnels de la structure.

Vers 10h, Andrea appelle le centre d'hébergement et apprend que personne ne sait si Nour s'y trouve ou pas, et que le directeur et le chef de service en sont absents. Andrea interroge alors l'équipe d'ULpUC sur l'opportunité de maintenir le rendez-vous de fin de matinée dans de telles circonstances. Andrea pointe également que Nour n'a plus de téléphone depuis quelques jours à la suite d'un vol et qu'il est difficile de savoir s'iel se rappelle qu'iel a deux rendez-vous dans la journée, notamment le rendez-vous pour l'état des lieux à 14h30. Il est convenu en équipe que le rendez-vous au centre d'hébergement est abandonné.

Quelques minutes plus tard, Andrea parvient à parler à Nour au téléphone et lui demande : « est-ce que tu attendais un rendez-vous en fin de matinée ? Qu'est-ce que tu as retenu pour cette journée, quels sont tes objectifs ? » Je n'entends pas les réponses de Nour mais crois comprendre qu'iel se souvenait uniquement du rendez-vous pour l'état des lieux ; Andrea lui explique la manière dont cette opération va se dérouler, d'une manière joyeuse et rassurante. Avant de raccrocher, Andrea demande à Nour son nouveau numéro de téléphone pour lui envoyer un texto avec un rappel de l'heure et de l'adresse du rendez-vous de 14h30.

c) La disparition

Durant ma semaine d'observation, j'ai entendu à plusieurs reprises les personnes accompagnées user d'expressions lexicales relatives à une présence décentrée, à une présence dans un ailleurs plus supportable, lorsqu'elles décrivaient leur manière de surmonter un quotidien fait de solitude et de déception : « s'évader par les réseaux sociaux », « boire pour oublier », etc.

Deux personnes ont par ailleurs évoqué des consommations très importantes d'alcool qui les avaient conduites à des états d'absence et qui, parfois, les avaient mises en danger. Si l'une se reprochait seulement de ne pas se rappeler ce qu'elle avait fait des 30 euros qu'elle avait en débutant la soirée de l'avant-veille, l'autre s'inquiétait en revanche de ne pas se souvenir des détails de l'agression dont elle avait été victime. Dans ce second cas, la personne avait, en sus, été délestée de son portefeuille et de son téléphone, conduisant à une forme de disparition pour autrui : disparition en raison de sa soudaine

« injoignabilité » téléphonique, disparition au sens de la perte des preuves de son identité administrative.

Il semblerait que les vols et pertes de téléphones et de pièces d'identités ne soient pas exceptionnels mais au contraire fréquents, ce type de « disparition » s'étant par exemple produit à deux reprises lors de ma semaine d'observation. Lorsque de tels faits adviennent, les personnes redeviennent comme invisibles pour les professionnels d'ULpUC, qui ont alors pour objectif principal de leur faire recouvrer des instruments de présence auprès d'eux-mêmes et des administrations qui ont à connaître de leur situation : prêt d'un téléphone ou orientation vers une association qui propose du matériel téléphonique reconditionné et bon marché, déclaration de perte ou de vol, demande de renouvellement des documents d'identité, etc. Dans l'attente, l'initiative des rencontres entre l'équipe et les personnes accompagnées repose exclusivement sur ces dernières ; les rendez-vous s'en trouvent souvent compromis, les démarches en suspens.

Dans ces situations ou d'autres, j'ai entendu les professionnels s'inquiéter de ce qu'une personne « partait en torche », s'ancrait dans un fonctionnement du type « arrêtez-moi ou je fais un malheur » : autant de comportements qui, modelés par leurs troubles psychiques et leurs conditions de vie précaires, semblent avoir composé une grande part de leur existence et leur ont forgé des parcours parsemés de ruptures. Par ce terme, j'entends une alternance entre des périodes de présence dans la Cité, la montée de comportements frôlant les limites de l'acceptable social, l'arrêt brutal de ces comportements par un retrait de la Cité *via* un enfermement (en prison ou en établissement de santé mentale), et enfin un retour dans la communauté. Le défi que s'est fixé ULpUC est d'éviter ces épisodes de disparition du champ social ordinaire et d'aider les personnes à asseoir une présence permanente et de plus en plus autonome et responsable dans la Cité.

Les réflexions autour de la présence, l'absence et la disparition des personnes accompagnées me semblent pouvoir être poussées plus loin encore. C'est en effet la propension des personnes en situation de vulnérabilité psychique ou socio-économique à « disparaître » qui incite généralement les magistrats à décider d'un mandat de dépôt plutôt que d'une mesure ou d'une peine en milieu ouvert à leur encontre. Il est dit qu'elles ne présentent pas de garanties de représentation. Les personnes sont perçues comme susceptibles d'aller n'importe où pour tenter de se soustraire à la justice. Or elles semblent plutôt n'avoir, dans le cas d'espèce, nulle part où aller. La mission d'ULpUC est

précisément de rétablir une égalité devant la justice en leur apportant des garanties de représentation, c'est-à-dire en visibilisant leur présence en un lieu connu (leur logement) et en rendant certaine – ou, à tout le moins, probable – leur présence devant le juge le moment venu, ainsi que l'observance de la mesure judiciaire décidée à leur rencontre.

« Disparition : action de s'éloigner ou de *s'absenter* d'un lieu d'une manière brusque ou inexplicable » ; « représentation : action de rendre quelque chose *présent* à quelqu'un en montrant, en faisant savoir »¹². Absence ; présence. L'épreuve de professionnalité qui se joue autour de ces notions me semble être à fort enjeu pour ULpUC.

¹² Définitions du Centre national de ressources textuelles et lexicales : <https://cnrtl.fr/definition>.

Conclusion

Travailler sur ce mémoire m'a extraite de mon champ d'expertise habituel, celui de la privation de liberté et en particulier de la carcéralité, qui brille ici par son absence, et m'a conduite à interroger des pans du DU que je ne pensais pas explorer. Il ne s'est en effet pas agi de démontrer que les droits fondamentaux des personnes détenues sont quotidiennement bafoués, comme je l'ai fait en tant que contrôleur pendant dix ans, ni d'étudier l'impact de l'incarcération sur les trajectoires de sans-abrisme, comme je comptais le faire en début de DU. Il s'est agi de rendre compte d'une utopie en acte, qui permet que des personnes malades et en difficulté vis-à-vis du logement ne voient pas ces fragilités encore aggravées par des mois ou années passés dans les conditions de vie extrêmement difficiles qui sont la norme dans la plupart des prisons françaises, et qu'elles cheminent ainsi plus sereinement vers le rétablissement et une moindre récidive.

Mon travail s'est attaché à détailler la genèse, les objectifs, le fonctionnement et l'organisation de la recherche-action qui transpose le concept de « logement d'abord » dans un contexte judiciaire en proposant un appartement en sous-location et un accompagnement sanitaire et social à une cohorte de personnes mises en cause dans des affaires pénales, dépourvues de logement et présentant des troubles psychiatriques, dans l'objectif d'étudier si une telle prise en charge est préférable à celle dont fait l'objet une seconde cohorte soumise à une prise en charge judiciaire, sanitaire et sociale ordinaire.

Les soubassements théoriques de ce dispositif sont le concept de « logement d'abord » et la notion de rétablissement, ce dernier objectif supposant que les professionnels adoptent une démarche d'« aller vers » en matière de soins. J'ai procédé par observation directe dans le cadre d'une approche inductive pour comprendre comment les professionnels maniaient de tels concepts dans leurs pratiques quotidiennes, notamment lorsqu'ils étaient confrontés à l'absence des personnes accompagnées aux rendez-vous fixés, ou lorsqu'ils composaient leur propre rythme d'absence et de présence.

Il m'est alors apparu que la première pratique importante d'ULpUC était de *faire avec l'absence* des personnes, celle-ci pouvant être interprétée comme une « épreuve de professionnalité » au sens que lui ont donné Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet (2014). La seconde pratique-clé d'ULpUC m'a semblé être d'*organiser la présence* de l'équipe : être véritablement présente dans les moments de rencontre ou d'expression

d'un besoin, mais se ménager du temps et de l'espace pour tenir bon et effectuer les tâches non-relationnelles qui lui incombent, en sus de mettre en place des stratégies permettant d'atteindre collectivement les objectifs fixés. Le troisième axe de travail m'a paru être de *miser sur l'immédiateté* grâce à l'utilisation intense du médium téléphonique, qui permet une connexion au sens de « lien » et de « technicité », mais également une adaptation au mode de fonctionnement mouvant de nombreuses personnes accompagnées, que les professionnels semblent parfois adopter en miroir. Je me suis enfin intéressée aux phénomènes récurrents de « disparition » physique et symbolique des personnes accompagnées aux yeux de tiers, phénomènes qui me semblent représenter un enjeu fort pour ULpUC tant l'apport de garanties de représentation devant les juges est aux fondements de son intervention.

Pour relever ce défi, j'avance l'hypothèse que l'équipe déploie une pratique d'« être là » : physiquement, au téléphone, symboliquement. « Etre là et tenir bon », expression que j'emprunte à Adrien Carscarino (2022) et qui résonne avec le « faire tenir » utilisé par Marc-Henry Soulet (2016) : « la relation d'aide apparaît [...] être le bien premier à préserver. [...] Faire tenir, c'est [...] faire reculer le point de rupture sans se dénaturer, sans trahir son appartenance institutionnelle qui demeure, *in fine*, la raison d'être en première ligne. L'enjeu est [...] d'accompagner l'expérience de situations impossibles et de développer les capacités d'action des individus. Mais, parallèlement, il ne s'agit pas d'instaurer de la relation pour de la relation. Celle-ci n'est qu'un support pour une mise en mouvement de la situation et / ou de la personne ».

Il s'agit, selon moi, d'« être là » comme peut l'être un ami face à un proche dans la peine ; d'« être là » comme le sont des parents lorsqu'ils forment un environnement affectif stable permettant l'apprentissage par l'expérience et inculquant les règles fondamentales du « vivre-ensemble ».

Quid en revanche d'« être là » comme l'est un garant face à une autorité surplombante ou bien d'« être là » comme représentant de la personne mise en cause, ce que pourraient laisser supposer les deux items de l'expression « garanties de représentation » ? Je ne pense pas que tel soit le cas. En effet, valider une telle hypothèse équivaldrait à envisager le dispositif ULpUC comme le garant ou le représentant des personnes qu'il accompagne et, au-delà, à considérer que ce sont les pratiques professionnelles de l'équipe qui sont évaluées par le juge lorsqu'il décide d'une mesure en milieu ouvert ou au contraire d'un

mandat de dépôt, c'est-à-dire lorsqu'il accepte ou refuse de lui confier une personne déferée. Or, d'après les observations que j'ai faites, l'équipe d'ULpUC joue plutôt un rôle d'interprète ou de médiateur (Gilliot et Sorba, 2020) entre plusieurs entités : le présent des personnes accompagnées, leurs rêves, la sphère judiciaire, le domaine du soin, le champ des droits sociaux, le monde du travail, etc. L'équipe ne représente pas les personnes, ne leur dicte pas la conduite à adopter mais s'emploie à leur donner les ressources nécessaires pour qu'elles s'orientent librement entre les offres et demandes institutionnelles et qu'elles prennent des décisions de manière éclairée : se présenter ou non devant un juge, travailler ou non, se soigner ou non, ouvrir ou fermer leurs portes lors d'un rendez-vous, abandonner ou non.

« Abandon » : voici un nouveau terme qui résonne de manière singulière avec les notions de présence et d'absence. Il m'a été dit que bon nombre des personnes accompagnées avaient connu des situations d'abandon dans l'enfance. Je me demande comment l'équipe d'ULpUC s'empare de cela lorsqu'elle les accompagne en tant qu'adultes. Nous l'avons vu, elle est parfois absente : la nuit, lorsqu'elle est dans sa « base secrète », lorsqu'elle reporte un rendez-vous, à l'issue des deux années de suivi, etc. Cela permettrait-il aux personnes accompagnées de rejouer l'abandon dans un contexte sûr et ainsi de dépasser des traumatismes anciens et de ne plus les reproduire, c'est-à-dire d'éprouver la liberté tout en ne se sentant pas abandonnées et, en réaction, en n'abandonnant pas ? A tout le moins, l'équipe intègre-t-elle cette dimension psychologico-organisationnelle dans son fonctionnement, validant ainsi l'hypothèse que certains aspects de son déploiement se feraient en miroir des comportements des sous-locataires ? Le cas échéant, est-il possible de dire que le cadre d'intervention se déplace au gré des épreuves de professionnalité mais également par glissement vers les manières de faire des bénéficiaires ? L'« auto-mandat » théorisé par Bertrand Ravon et Pierre Vidal-Naquet (2018) pourrait-il se compléter d'une sorte de « mandat réflexif », d'« hétéro-mandat » issu des usagers ? Avec quels bénéfices et quels risques ?

Une semaine d'observation est une durée brève lorsqu'il s'agit de se familiariser avec un dispositif et de faire émerger des tendances générales dans les pratiques de ses acteurs. De plus, je n'ai pas pu retourner auprès de l'équipe pour affiner mes observations sur les points développés dans le présent mémoire ni pour confirmer ou infirmer mes éléments de réflexion. Par conséquent, les fruits de mon analyse ne sont que des amorces de raisonnement ; ils sont à considérer avec précaution et s'offrent bien volontiers au débat.

Les résultats de l'évaluation quantitative et qualitative du dispositif permettront en revanche, dans quelques années, de confirmer ou d'infirmer l'opportunité des intuitions et actions menées par les membres d'ULpUC dans le cadre de leur mandat initial mais également au titre de leur « auto-mandat », non à un niveau individuel mais à une échelle globale et systémique.

A cet égard, je souhaite une heureuse réussite à l'ensemble des acteurs du programme, qu'ils soient professionnels, sous-locataires ou membres du bras témoin.

Bibliographie

- Allaria, C. et Boucekine, M. (2019). L'incarcération des personnes sans logement et en grande difficulté psychique dans les procédures de comparution immédiate. *Champ pénal/ Penal field* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/champpenal/11327>)¹³.
- Arborio, A.-M. (2007). L'observation directe en sociologie : quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier. *Recherche en soins infirmiers*, (90), 26-34.
- Arnal, R., Ayhan, G., Pinganaud, E., Basurko, C. et Jehel, L. (2016). Le trouble de stress post-traumatique parmi les détenus en centre pénitentiaire en Guyane française. *Santé mentale au Québec*, 41 (1), 251–265.
- Arveiller, J.-P., Bouvet, C. (2018). La méthode IPS (*Individual Placement and Support* ou soutien à l'emploi). Origines et pratiques. *Pratiques en santé mentale*, 3 (64), 27-34.
- Astier, I. (2009). Les transformations de la relation d'aide dans l'intervention sociale. *Informations sociales*, 2 (152), 52-58.
- Auquier, P., Girard, V., Loubière, S. et Tinland, A. (2016). *Un chez soi d'abord. Rapport intermédiaire de la recherche. Volet quantitatif*. Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal).
- Bacqué, M.-H. et Biewener, C. (2013). L'empowerment, un nouveau vocabulaire pour parler de participation ? *Idées économiques et sociales*, 3 (173), 25-32.
- Barnet, J.-N. (2021). *Habiter après la prison. Rapport à l'espace et enjeux de travail social*. L'Harmattan.
- Bosetti, T. (2015). De l'impasse de la guérison à la possibilité du rétablissement. *Rhizome, Bulletin national santé mentale et précarité*, (56), 15-16.
- Bosetti, T. (2018). Clinique et rétablissement ou clinique du rétablissement ? *Vie sociale*, 3 (23-24), 221-232.

¹³ Référence ajoutée après la soutenance, sur les conseils d'un membre du jury.

- Bosetti, T. (2020). Focus sur une expérimentation : le logement social accompagné en santé mentale, une alternative à l’incarcération. *Pratiques en santé mentale*, 2 (66), 34-36.
- Cascarino, A. (2022). Supporter l’impuissance pour « soigner » les scarifications. *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (83), 78-86.
- Cazenave, N. et Muñoz, G. (2017). *Organiser la sortie de détention. De la prison vers le logement*. Délégation interministérielle à l’hébergement et à l’accès au logement (Dihal).
- Chambon, N. (2018). Edito. *Rhizome, bulletin national santé mentale et précarité*, (68), 1-2.
- Chantraine, G. (dir.) (2019). *Favoriser l’accès dans le logement des personnes placées sous main de justice*. Fondation Abbé Pierre.
- Chantraine, G. et Delcourt, L. (2019). Expériences de carcéralité. Sortie de prison, grande pauvreté, hébergement d’urgence. *Tempo Social, revista de sociologia da USP*, 31 (3).
- Chantraine, G. (2000). La sociologie carcérale : approches et débats théoriques en France. *Déviance et société*, 3 (24), 297-318.
- Chantraine, G. (2003). Prison, désaffiliation, stigmates. L’engrenage carcéral de l’« inutile au monde » contemporain. *Déviance et Société*, 4 (27), 363-387.
- Clanché, F. (1998). Le classement des situations de logement : les sans-domicile dans des nomenclatures générales. Notes méthodologiques. *Sociétés contemporaines*, (30), 181-196.
- Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL). (2008-2022). Rapports de visite et de vérifications sur place, rapports annuels d’activité, avis et recommandations. www.cglpl.fr.
- Contrôleur général des lieux de privation de liberté (CGLPL). (2019, 22 novembre). *Avis du 14 octobre 2019 relatif à la prise en charge des personnes détenues atteintes de troubles mentaux*. (Publication au *Journal officiel* de la République française du 22 novembre 2019).

- Cornuau, F. et Juillard, M. (2021). *Mesurer et comprendre les déterminants de la récidive des sortants de prison*. (Publication dans *Infostat Justice* n° 183). Ministère de la Justice.
- Couteron, J.-P. (2015). La réduction des risques. Comment prendre soin d'un usager-citoyen. *VST - Vie sociale et traitements*, 2 (126), 5-58.
- Damon, J. (2021). *Héberger, c'est loger ? Aux frontières du logement ordinaire*. Eclairs.
- Delcourt, L. (2020). Prison, rue, foyer : une trajectoire à la croisée du pénal et de l'aide sociale. *Sciences et actions sociales* (13), 82-108.
- Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) (2017). *Un chez-soi d'abord. Retour sur 6 années d'expérimentation*.
- Demailly, L. (2017). L'idée de rétablissement-*recovery* : dimensions, ambiguïtés, enjeux. *Rhizome, bulletin national santé mentale et précarité*, (65-66), 6-7.
- Desvignes, S., Lozier, M. et Beetlestone, E. (2021). *Open dialogue*, une écoute polyphonique. *Rhizome, Bulletin national santé mentale et précarité*, (79), 7-8.
- Doron, C.-O. (2015). Une expérimentation pour réduire les incarcérations des personnes en grande précarité présentant des troubles psychotiques sévères. *Rhizome, Bulletin national santé mentale et précarité*, (56), 17-18.
- Dourlens, C. et Vidal-Naquet, P. (2016). Éviter l'inacceptable, douter de l'acceptable. Régulation des pratiques, épreuves de régulation. *SociologieS* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/sociologies/5574>).
- Drouet, F. (2022). Deux soirs et un week-end de permanence téléphonique au Un chez-soi d'abord. Dans Chambon, N., Estecahandy, P., Gilliot, E. et Hennin, M. (dir.), *La politique du Logement d'abord*. Les Presses de Rhizome.
- Emmaüs France, Secours catholique. (2021). *Au dernier barreau de l'échelle sociale : la prison. 25 recommandations pour sortir du cercle vicieux prison – pauvretés*.
- Estecahandy, P. et Laval, C. (dir.) (2016). *Le programme expérimental « Un chez-soi d'abord »*. Abrégé du rapport final du volet qualitatif de recherche. Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal).

- Fondation Abbé Pierre. (2019). *Etat du mal-logement en France. 24^e rapport annuel.*
- Gardella, E. (2016). Accompagner sans fin. *SociologieS* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/sociologies/5458>).
- Gardella, E. (2019). Comprendre le refus de l'hébergement d'urgence par les sans-abri. *Métropolitiques*.
- Geremek, B. (1987). *La Potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen-Age à nos jours.* Gallimard.
- Gilligan, C. (1982, trad. 2008). *Une Voix différente. Pour une éthique du care.* Flammarion.
- Gilliot, E. et Sorba, M. (2020). Logement d'abord : des pratiques de médiation au service d'un processus de personnalisation de l'accompagnement social. *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (75-76), 174-183.
- Girard, V., Estecahandy, P. et Chauvin, P. (2009). *La santé des personnes sans chez soi. Plaidoyer et propositions pour un accompagnement des personnes à un rétablissement social et citoyen. Rapport remis à Madame Roselyne Bachelot-Narquin, Ministre de la Santé et des Sports.*
- Inspection générale des services judiciaires (IGSJ), inspection générale des affaires sociales (IGAS) et inspection générale des finances (IGF). (2016). *Rapport sur l'évaluation des politiques interministérielles d'insertion des personnes confiées à l'administration pénitentiaire par l'autorité judiciaire.*
- Laforcade, M. (2017). Le rétablissement au cœur des politiques de santé. *Rhizome, bulletin national santé mentale et précarité*, (65-66), 25-26.
- Laval, C. (2016). Quand le chez soi est chez lui ou la question de la « bonne distance ». *Rhizome, bulletin national santé mentale et précarité*, (61), 10.
- Laval, C. et Estecahandy, P. (2019). Le modèle « Un chez-soi d'abord » au risque de sa diffusion. *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (71), 101-110.
- Lechevalier Hurard, L. (2016). Être présent auprès des absents. *SociologieS* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/sociologies/5441>).

- Leroux, N. (2008). Qu'est-ce qu'habiter ? Les enjeux de l'habiter pour la réinsertion. *VST - Vie sociale et traitements*, 1 (97), 14-25.
- Marchetti, A.-M. (1997). *Pauvretés en prison*. Erès.
- Maria, G. (2019). Les lits d'accueil médicalisés (LAM) : un dispositif innovant entre soins et habitat. *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (71), 80-91.
- Marmilloud, L. (2018). « Aller vers » et revenir. Expérience d'une équipe mobile de soins palliatifs. *Rhizome, bulletin national santé mentale et précarité*, (68), 7.
- Niard, C., Maugiron, P. et Franck, N. (2020). Le pair-aidant professionnel : un nouvel acteur pour de nouvelles réponses. *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (75-76), 17-26.
- Noblet, P. (2015). Maltraiter les sans-abri au nom de l'égalité. *VST - Vie sociale et traitements*, 3 (127), 27-32.
- Pichon, P. (2014). Sortir de la rue. Question de recherche et enjeu d'action. *Le Sociographe*, 4 (48), 79-90.
- Quesemant Zucca, S. (2007). *Je vous salue ma rue. Clinique de la désocialisation*. Stock.
- Raffestin, I. (2020). Les conceptions de l'injustice des personnes itinérantes montréalaises judiciairisées. *Sciences et actions sociales* (13), 108-123.
- Ravon, B. (2016). Risquer la trahison. Analyse dialogique de l'activité et régulation continue : l'exemple de la reprise collective d'une intervention à domicile. *SociologieS* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/sociologies/5560>).
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2016). L'épreuve de professionnalité : de la dynamique d'usure à la dynamique réflexive. *SociologieS* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/sociologies/5363>).
- Ravon, B. et Vidal-Naquet, P. (2018). Les épreuves de professionnalité, entre auto-mandat et délibération collective. L'exemple du travail social. *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (67), 74-81.

- Roche, P. (2007). Les défis de la proximité dans le champ professionnel. *Nouvelle revue de psychosociologie*, 1 (3), 63-82.
- Rosenberg, M. B. (2016). *Les mots sont des fenêtres (ou bien ils sont des murs). Initiation à la communication non violente*. La Découverte.
- Sadin-Cesbron, C. (2021). *Faire comme chez soi quand on n'a pas de chez soi. Temporalités, habiter et hospitalité : les logiques paradoxales de l'hébergement social. Une recherche-action collaborative*. Mémoire de master IDS, parcours ANACIS, Université Lumière Lyon 2.
- Soulet, M.-H. (2016). Le travail social, une activité d'auto-conception professionnelle en situation d'incertitude. *SociologieS* (en ligne sur le site d'OpenEdition Journals : <http://journals.openedition.org/sociologies/5553>).
- Tronto, J. C. (2008). Du *care*. *Revue du MAUSS*, 2 (32), 243-265.
- Vanneste, C. (2014). Pauvreté, précarité et prison : des liens de proximité inéluctables ? *Spécificités*, 1 (6), 202-220.
- Vives, L. (2019). Le logement, allié de la mise en œuvre du programme « Un chez-soi d'abord » ? *Les Cahiers de Rhizome. Santé mentale & précarité*, (71), 92-100.
- Wacquant, L. (1999). *Les prisons de la misère*. Raisons d'agir.
- Wacquant, L. (2004). *Punir les pauvres. Le nouveau gouvernement de l'insécurité sociale*. Agone.

Être là

Réflexions autour de la présence et de l'absence au sein d'un dispositif expérimental de « logement d'abord » en contexte pénal

Mots clés : alternative à l'incarcération, logement d'abord, rétablissement, travail social.

Ce mémoire étudie un dispositif expérimental axé sur le « logement d'abord » et destiné à des personnes sans logement, présentant des troubles psychiques et mises en cause dans des affaires pénales. Porté par un consortium d'acteurs engagés dans le champ du rétablissement, ce dispositif est adossé à une recherche-action qui vise à évaluer l'impact d'une telle prise en charge en la comparant avec le devenir d'une cohorte de personnes se trouvant dans une situation semblable mais soumises à une prise en charge ordinaire (incarcération, retour à la rue ou chez des tiers, hospitalisation).

Ce mémoire se fonde sur une observation directe menée pendant une semaine au mois de juillet 2022. L'organisation et le fonctionnement du dispositif ont été scrutés, les pratiques professionnelles des membres de l'équipe, observées, et les différentes situations rencontrées, consignées. A l'issue de cette démarche guidée par une approche inductive est apparu un « jeu » de présences et d'absences : absence des personnes accompagnées aux rendez-vous fixés, sur-présence de certaines d'entre elles, disparition d'autres, pleine présence des professionnels lors des visites à domicile, organisation de l'absence de tout ou partie de l'équipe durant certaines périodes ou lors de certaines tâches, moyens technologiques en palliant les inconvénients, etc. Ces séries de phénomènes, ainsi que leurs interactions en miroir, sont ici analysées au regard d'écrits sociologiques préexistants, notamment ceux relatifs aux épreuves de professionnalité au sein du travail social. Des déambulations sémantiques permettront par ailleurs d'inscrire cet « être là » dans une perspective judiciaire, celle des garanties de représentation.

Mémoire du diplôme universitaire « Logement d'abord »

Rédigé sous la direction de Nicolas CHAMBON

Année 2021-2022