

*Aux funambules.*

## **Les funambules du tact. Une analyse des cadres du travail des équipes mobiles d'aide du Samusocial de Paris.**

« Ces errants nous importent non pas pour la leçon qu'ils nous donnent quant à ce que nous faisons nous aussi au plus profond de nous-mêmes, mais pour la lumière contraste que leur situation projette sur ce que nous faisons quand nous faisons ce que nous faisons » (E. Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne, 2 : Les relations en public*, Paris, Le sens commun, Minuit, 1973 [1971], n. 19, p. 247).

« La fonction cruciale d'une modalisation, c'est donc de définir pour nous ce qui est en train de se passer » (E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, Paris, Le sens commun, Minuit, 1991 [1974], p.54).

Ce rapport propose une analyse ethnographique et conversationnelle du travail des équipes mobiles d'aide (EMA) du Samusocial (de Paris). Il s'appuie sur une enquête en cours à l'Observatoire du Samusocial de Paris, sur le refus d'hébergement de la part des sans-abri<sup>1</sup>. Comment se fait-il que des personnes sans toit refusent une proposition d'hébergement ?

---

<sup>1</sup> Pour plus d'informations sur cette recherche, contacter E. Gardella et E. Le Méner : [edouardgardella@yahoo.fr](mailto:edouardgardella@yahoo.fr); [e.lemener@samusocial-75.fr](mailto:e.lemener@samusocial-75.fr). Soient remerciés F. Bouillon, S. Carpentier, A. Laporte, R. Blampain, M. Breviglieri, et T. Marie, membres du comité de pilotage, pour leurs conseils si soignés et précieux. L'enquête a fait l'objet d'une présentation au séminaire du GSPM (EHESS), en janvier 2006 : M. Breviglieri, J. Stavo-Debaugé, L. Pattaroni (nos hôtes), D. Cefai et C. Terzi ont prodigué de justes indications, merci encore.

L'étude du travail des équipes peut sembler un enjeu assez lointain de l'explication des raisons du refus d'hébergement, qui n'ont sans doute pas à voir uniquement avec la rencontre de l'équipe<sup>2</sup>. Néanmoins, si l'on émet l'hypothèse que le refus d'hébergement (vu comme le refus d'une aide dont les destinataires auraient cependant besoin) remettrait en cause la fonction ou les objectifs des EMA (aider des personnes dans l'urgence, pour enclencher une réinsertion), si l'on affirme en conséquence que la prise en charge ainsi proposée serait inadéquate à la population visée, il devient indispensable de rendre compte des activités concrètes des équipes pour évaluer cette inadéquation supposée, dont le refus d'hébergement serait la manifestation la plus évidente. Dire que le refus d'hébergement n'est pas un problème contemporain de la prise en charge, que ses explications réelles ressortissent au caractère des usagers, c'est affirmer que les raisons du refus telles que les sans-abri les formulent importent peu et que compte dorénavant une restructuration de la prise en charge adaptée à l'étrangeté des usagers, à même de répondre à leurs besoins profonds et incommensurables aux nôtres. Un tel raisonnement, peu amène sur l'utilité réelle du Samusocial, pourtant reconnu d'intérêt public<sup>3</sup>, demande au moins de mener l'enquête auprès des intéressés, sans-abri et membres des EMA, dont la rencontre prouverait l'ineptie du dispositif d'aide mobile.

Car à bien des égards, le refus d'hébergement, loin d'être un phénomène isolé<sup>4</sup>, paraît saper les fondations proprement éthiques du travail des EMA. Dans une optique purement économique, ce refus paradoxal est un constat d'irrationalité : ceux qui refusent n'ont *a priori* et toutes choses égales par ailleurs, aucun intérêt à le faire. Cette interprétation en appelle une autre, que nous dirons psychiatrique : irrationnels, les sans-abri sont alors considérés comme des fous complètement désocialisés ; et le refus d'hébergement devient une manifestation parmi d'autres de ce caractère<sup>5</sup>. Au vu de l'étrangeté radicale des usagers du Samusocial, le refus d'hébergement pointe l'inconséquence du travail des équipes : à quoi bon proposer des services, dont l'hébergement, à des hommes incapables de dire ce qui leur convient véritablement ? Le principe même des équipes mobiles d'aide ne traduit-il pas aussi un désir maladif (« normopathe » dirait P. Declerck) de faire rentrer à tout prix les SDF dans le rang ? Son inadéquation au public visé ne suggère-t-elle donc

---

<sup>2</sup> De fait, l'entretien paraît davantage approprié pour explorer en profondeur la gamme des raisons déployée par les sans-abri pour refuser l'hébergement que l'observation brève, *in situ* des interactions entre les EMA et les sans-abri. Une campagne d'entretiens a d'ailleurs lieu actuellement.

<sup>3</sup> Le Samusocial de Paris est un groupement d'intérêt public (G.I.P.).

<sup>4</sup> Le nombre annuel d'usagers parmi tous les demandeurs d'hébergement, ayant formulé au moins un refus d'hébergement suit une évolution en U entre 1999 et 2005, passe de 11 à 13% (avec un plancher en 2000 et 2001 à 7%). Source : Observatoire du Samusocial de Paris (merci Paco).

<sup>5</sup> Cf. à ce propos l'enquête, commandée par le Samusocial, et effectuée par des médecins : « Refus d'assistance des sans-abri. Psychopathologie et éthique : liberté ou interventionnisme ? », de M.-N. Noiro (psychiatre), F. Descarpentries (psychiatre) et A. Mercuel (psychiatre), in *L'évolution psychiatrique*, 65, 2000. Cette étude a été réalisée à partir de 48 entretiens de 45 minutes sur le lieu de vie des sans-domicile. Voici formulée leur conclusion : l'enquête révèle une forte proportion de malades mentaux (67%), d'où l'hypothèse selon laquelle, « en situation de refus de l'aide proposée, le sujet qui dort dans la rue présente fréquemment une pathologie mentale » (p. 768).

pas, en creux, la nécessité d'une autre prise en charge, de type psychiatrique, asilaire ou hors les murs, plus accueillante des différences incontournables des usagers<sup>6</sup> ?

Le refus d'hébergement se présenterait ainsi comme le symptôme d'un mal plus coriace. Le Samusocial, imposant des normes uniformes à une population des plus hétérogène, manquerait alors largement sa mission<sup>7</sup>. Ces constats prennent communément appui sur un raisonnement global, en surplomb des activités concrètes effectuées au sein et au nom de l'institution. La fonction du Samusocial, au niveau de la société, en général, entendue comme un organisme géant, étant de « resocialiser » les sans-abri en allant à leur rencontre et en leur proposant des services de type humanitaire (des vivres, des soins infirmiers élémentaires, un abri pour la nuit ou des protections contre le froid, comme des couvertures ou des duvets), le refus d'hébergement, entre autres problèmes, impliquerait une remise en cause de cette fonction. Cette façon de présenter les choses est certainement trop abstraite et globale, et laisse irrésolues de nombreuses questions. Comment se constitue en effet l'interface entre l'institution et ses usagers ? Quelles actions sont accomplies face à des sans-abri dans la rue ? Ne se font-elles jamais « pour » la personne, mais toujours, comme d'aucuns le laissent entendre, « sur »<sup>8</sup> la personne ?

Ces questions sont une invitation à l'enquête ethnographique, et plus précisément à une démarche inductive<sup>9</sup>, se voulant fidèle à l'expérience des acteurs<sup>10</sup>. Aussi avons-nous suivi les EMA une trentaine de nuit, pris des notes, et enregistré<sup>11</sup> des conversations entre les

---

<sup>6</sup> Thèse désormais bien connue de P. Declerck, *Les naufragés*, Paris, Terre Humaine, Plon, Paris, 2001.

<sup>7</sup> Hypothèse pouvant être formulée notamment à partir de : P. Declerck, *ibid* ; S. Aumercier, « Le samu social. De l'urgence à l'inclusion globale », *Revue du MAUSS, De la reconnaissance. Don, identité et estime de soi*, 23, 2004, pp. 116-132 ; S. Rullac, *L'urgence de la misère. SDF et Samu social*, Paris, Les quatre chemins, 2004, notamment p. 141.

<sup>8</sup> La distinction d'une action « pour » ou « sur » quelqu'un revient à E. Hughes, qui voit là une tension palpable dans les professions de service (Hughes E., *Le regard sociologique*, Paris, Editions de l'EHESS, 1996, p. 62-63.

<sup>9</sup> J. Katz, « A Theory of Qualitative Methodology: The Social System of Analytic Fieldwork » in R. M. Emerson, *Contemporary Field Research*, Illinois, Waveland, Prospect Heights, 1983 ; « On the Rhetoric and Politics of Ethnographic Methodology », *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 595, 2004. Ces papiers sont disponibles sur la page personnelle de Jack Katz ([www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/katz](http://www.sscnet.ucla.edu/soc/faculty/katz)),

<sup>10</sup> Un document présentant les premiers résultats de l'enquête a été donné aux EMA, discuté devant elles. Cet article tient compte de leurs commentaires, qui nous laissent penser que nous n'avons pas travesti leur expérience.

<sup>11</sup> En enregistrant, nous espérions affiner nos observations, mieux saisir le déroulement des interactions, capter plus facilement des motifs récurrents de la prise en charge. L'œuvre de Goffman était une invitation à associer dans une même perspective observations visuelles et auditives sur des sites naturels. N'écrit-pas, dès *Les relations en public*, op. cité, p. 18 : « Dans les sciences sociales contemporaines, le seul groupe de chercheurs qui paraît capable d'étudier les comportements mineurs de sa propre société et de traiter objectivement la conduite de son entourage est celui des linguistes » ? Dans *Les cadres de l'expérience*, il écrit encore vouloir « appliquer à tout comportement social le point de vue que les linguistes et les logiciens ont développé à propos des énoncés » (Le sens commun, Minuit, Paris, 1991 [1974, trad. par I. Joseph], n. 13, p. 53). Voir aussi I. Joseph, L. Quéré « L'organisation sociale de l'expérience », *Futur antérieur*, 19-20, 5-6,

équipes et les sans-abri. L'ethnographie s'est inspirée de la *grounded theory* développée par A. Strauss et B. Glaser<sup>12</sup>: nous avons compilé, comparé et classé des notes de terrain, puis cherché des cas négatifs qui invalident et enrichissent notre analyse. Nous avons repéré des gestes et des paroles réguliers, noté leur distribution le long de l'interaction, caractérisé leur fonction ; nous avons regroupé des actions aux fonctions identiques sous des catégories (des « concepts » dans le langage de la *grounded theory*), et comparé ces catégories pour décrire l'activité des équipes. Puis l'analyse goffmanienne des cadres de l'expérience<sup>13</sup> s'est avérée, au fil du travail sur les observations, les notes de terrain et les enregistrements, une ressource relais pour rendre compte du travail des équipes : pour le dire vite, si la *grounded theory* permet de décrire finement le déroulement chronologique de l'activité, de séparer des séquences d'activité au sein du travail des équipes, elle offre peu de profondeur pour considérer son organisation topologique et syntaxique. L'analyse des cadres, fondée sur la considération des transformations et des ruptures de l'activité, profite pleinement d'un travail de terrain aussi minutieux que celui proposé par la *grounded theory*, mais elle ne saurait s'y réduire. Elle incline, davantage que sa devancière, à considérer la consistance pratique des structures de l'activité, elle accentue nettement la dimension structurée de l'activité.

Il y a là un pari théorique sensible. En effet, les usages de l'analyse des cadres prêtent à controverse. Indûment, les cadres sont traités tour à tour comme des ressources, comme des univers de sens déjà là, ou comme des schèmes mentaux. Dans tous les cas, l'aspect central de l'analyse des cadres, c'est-à-dire le processus de leur transformation, est négligé. Or, souligne Goffman, c'est par l'étude des transformations de l'activité que peuvent être saisies ses structures propres, donc ses vulnérabilités et ses limites.

Grâce à l'analyse des cadres, le travail des EMA a été décrit comme un feuilleté d'expériences ancré sur un cadre primaire, qualifié de *prestation<sup>14</sup> de services à la rencontre des usagers*, et transformé en cadres secondaires de sociabilité et de persuasion

Mais parler de l'activité des EMA comme d'une prestation de services n'est-il pas bien rudimentaire au regard de l'ambition théorique de l'enquête ? En fait, l'expression pointe des difficultés intrinsèques à l'activité des équipes : comment rencontrer des usagers dans un espace (la rue) où règnent l'indifférence polie et les interactions diffuses ? Comment leur proposer des services qu'ils n'ont pas forcément demandés ? Comment accepter leur décision tout en supposant qu'ils n'ont pas forcément connaissance de l'étendue des

---

1993, repris dans I. Joseph (textes recueillis et introduits par D. Cefaï), *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*, Paris Etudes sociologiques, Economica, 2006 (à par.).

<sup>12</sup> B. Glaser, A. Strauss, *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Aldine Transaction, New Brunswick and London, 2006 [1967]. Une partie du livre est traduite par N. Dodier dans A. Strauss, *La trame de la négociation*, Paris, Logiques sociales, L'Harmattan, 1992. Voir aussi l'article synthétique de A. Strauss, J. Corbin, « L'analyse de données selon la *grounded theory*. Procédures de codage et critères d'évaluation » in D. Cefaï (textes présentés, commentés, traduits par), *L'enquête de terrain*, Paris, Recherches, LaDécouvertes/ MAUSS, 2003.

<sup>13</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité.

<sup>14</sup> Indifféremment, nous parlerons de prestation ou de relation de service(s).

services proposés, ou pas la force de demander ? Cette tension entre le principe professionnel du travail (relation de service) et sa détermination écologique (aller à la rencontre des usagers) est traitée pratiquement, en situation, par le recours à des gestes et des paroles de tact qui transforment la relation de service à la rencontre des usagers et la réalisent comme une création de lien social. Comment se crée ce lien ? A travers une série de règles pratiques accomplies par les équipes et qui traversent le feuilleté de cette expérience : *entrer sans offenser, faire dire sans soutirer, proposer sans imposer, servir sans servitude, quitter sans délaisser* (règles organisant le cadre primaire), *parler la même langue, marquer de l'attention, mobiliser les ressources sûres* (règles organisant les cadres de sociabilité), *faire comprendre, accepter le rôle de Sisyphe* (règles organisant le cadre de persuasion). Il s'est donc agi d'identifier les modes de transformation de ce cadre primaire, qui définissent son domaine d'existence ou de pertinence, et rappellent l'importance pratique de l'institution qui porte la relation.

Mettre l'accent sur les opérations de *transformation* entre la prestation de services et les autres cadres a notamment permis d'investir à nouveaux frais, une thèse classique concernant la partition du transactionnel et du relationnel dans les métiers du public. Alors que les compétences transactionnelles ont longtemps paru prépondérantes dans les métiers de service<sup>15</sup> (le guichetier comme type idéal du bureaucrate), et les savoir-faire relationnels déterminants dans le travail social<sup>16</sup>, les nouveaux métiers du public (ou les métiers modernisés) décrivent une intrication conséquente du transactionnel et du relationnel<sup>17</sup>.

La caractérisation du travail des EMA comme prestation de services à la rencontre des usagers met en lumière l'importance de capacités relationnelles ou interactionnelles, dans un type de métiers, le service d'urgence<sup>18</sup>, où la part du transactionnel pourrait sembler proprement cruciale. Ces capacités actualisent, transforment et maintiennent le cadre de l'activité, et sont en pratique indissociables des compétences professionnelles (techniques et contractuelles) des membres des équipes. Le transactionnel (la prestation de services) et le relationnel (la création du lien) sont empiriquement inextricables.

---

<sup>15</sup> J.-M. Weller, *L'Etat au guichet : sociologie cognitive du travail et modernisation des services publics*, Bruxelles, Sociologie économique, Desclée de Brouwer, 1999.

<sup>16</sup> Le relationnel est d'ailleurs vite institutionnalisé : régulé, intégré, codifié. Voir par exemple la partie historique de A. Vilbrod, *Devenir éducateur, une affaire de famille*, Paris, Logiques sociales, L'Harmattan, 1996.

<sup>17</sup> J.-M. Weller, *L'Etat au guichet*, op. cité ; G. Jeannot, I. Joseph (dir.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'utilisateur*, Paris, Recherche et entreprises, CNRS, 1995.

<sup>18</sup> En effet, si les métiers du public exigent simultanément des « compétences » civiles, techniques et contractuelles, parmi eux, ceux du « *pompier et de l'urgence* » font peut-être exception, « où le droit au soin et l'accessibilité du services font partie intégrante de la déontologie professionnelle et l'emportent sur d'autres considérations » (I. Joseph, « Politique de la ville. Le bien commun des villes » in I. Joseph, *L'athlète moral et l'enquêteur modeste*, op. cité).

Mais s'il est certain que les relations de services nécessitent des « compétences civiles et rituelles »<sup>19</sup>, ou relationnelles, il est également sûr qu'elles sont assez péniblement décrites. On considère que de telles compétences font partie des ressources mobilisables pour l'exercice d'un acte professionnel, mais au bout de l'analyse elles gisent comme sa partie congrue et souvent indicible, si bien qu'elles demeurent dans l'ombre des descriptions du travail. Le souci de décrire les objets, les gestes, les paroles qui supportent ces capacités<sup>20</sup>, bien loin de marquer un goût prononcé et insatiable pour l'exhaustivité descriptive, consiste plutôt à relever la prépondérance pratique et incontournable de ces capacités qui donnent sens à la relation de service, et l'accomplissent comme une création de lien social. Elles participent pleinement des procédures<sup>21</sup> du travail, et permettent la tenue des règles pratiques de son accomplissement.

Revenons donc au départ de cette introduction, où nous disions que la description du travail des équipes comptait autant que la recension des raisons du refus d'hébergement, pour définir l'enjeu du refus d'hébergement. En montrant que le refus d'hébergement n'est pas, pratiquement, un phénomène distinct de la prise en charge, qu'il prend racine dans des interactions entre une EMA et un sans-domicile, interactions qui incorporent l'activation de capacités relationnelles, l'analyse ethnographique et linguistique des cadres du travail des équipes vient contrecarrer toute idée d'inadaptation de l'institution à ses usagers. La relation de service à la rencontre des usagers se réalise comme une coproduction de lien social entre une institution et ses usagers, qui peuvent compter, *pour* eux, sur le Samusocial. En disposant un lien incondionnel avec les sans-abri, l'institution, en la personne des EMA, fait office de « garde-fou »<sup>22</sup> contre l'exclusion. C'est là un effet

---

<sup>19</sup> La distinction des compétences techniques, contractuelles et civiles des professionnels du service vient d'I. Joseph (Joseph I., « Les protocoles de la relation de service » in *La ville sans qualité*, Paris, Aube, 1998, p. 129-144).

<sup>20</sup> Pour parler du relationnel, le mot de capacité est sans doute préférable à celui de compétence, comme nous l'a indiqués M. Breviglieri : le relationnel relève d'usages qui ne sont pas forcément professionnalisables, qui se meuvent avant tout dans un registre de la familiarité, tandis les compétences renverraient davantage à des actions planifiables, adossées à des biens communs et à des justifications publiques. Cet argument traverse le travail de M. Breviglieri, L. Pattaroni et J. Stavo-Debaugé sur le travail social. Voir notamment : M. Breviglieri, J. Stavo-Debaugé, « Ce qui résiste et se tient sous les conventions. Fragilité et absence du maintien de soi de l'usager, tact et sollicitude de l'agent public » (à par.)

<sup>21</sup> La notion de procédure est au cœur de la description ethnométhodologique. Une description d'une activité est complète quand elle donne les procédures ou les instructions suffisantes pour que cette activité soit reproduite. Soumettre la description à cette contrainte, c'est s'employer à souligner la pertinence pratiques d'objets, de gestes, de paroles qui peuvent sembler tout à fait anodins, qui échappent généralement aux concepteurs de l'activité en question, qui vont pratiquement de soi, et sans lesquels pourtant il serait impossible d'accomplir ce qu'on accomplit. Sur ce point, l'article de H. Garfinkel, « Le programme de l'ethnométhodologie » (in Fornel (de) M., Ogien A., Quéré L. (dir.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Paris, Recherches, La découverte, 2001) est des plus parlant.

<sup>22</sup> Kim Hopper a inventé la notion de garde-fou (*but for*). Elle désigne des formes de liens faibles, qui reposent sur la visibilité mutuelle de celui qui aide et celui qui est aidé, et sur l'inconditionnalité (non-coercitive) de l'assistance. Des voisins, des commerçants, sont des figures typiques de garde-fous dans la rue. Voir K. Hopper, *Reckoning with Homelessness*, Ithaca, Cornell University Press, 2002 (la notion est présentée dans l'introduction, traduite partiellement par E. Gardella et E. Le Méner, dans *La rue, Tracés*, 5, printemps 2004, pp. 127-134.

sensible de la relation de service à la rencontre des usagers, sensible pourvu que cette relation soit rapportée aux pratiques effectives qui la composent. C'est là aussi une donnée qui mate la morgue critique des champions de la dénonciation.

L'essentiel du propos sera ainsi consacré à la caractérisation empirique du travail des EMA. Mais il faut d'abord présenter la démarche suivie, l'analyse des cadres de l'expérience : les cadres sont organisés par des règles pratiques qui émergent en situation à la mesure et dans les limites de leurs propres transformations. Ces transformations, ajoutant des strates de sens à ce qui se passe, font apparaître un feuilleté, une « structure » de l'expérience. Par conséquent, le premier enjeu de ce papier est théorique. Il en ressort une plus-value empirique : définir le travail des EMA par une analyse de cadres permet de tenir ensemble, dans la description *in situ*, les déterminations institutionnelles et professionnelles de l'activité, ainsi que son accomplissement pratique, soit deux dimensions dites généralement macro et micro, couplées le plus souvent de façon bien lâche. La description de ce travail à la rencontre des usagers permet enfin d'interroger certains angles morts de la sociologie consacrée aux métiers de service et au travail social : celle-ci butte parfois, à nos yeux, sur un problème d'explicitation qui l'empêche d'apprécier complètement l'ampleur des changements intervenus dans ces professions, professions qui incorporent des savoir-faire non-professionnelles, et d'autant plus difficiles à codifier ou à reconnaître qu'ils confinaient à l'indicible. La prépondérance du relationnel dans les métiers du service et du social est peut-être alors moins la preuve d'une crise de ces professions, qu'une solution pratique pour en sortir.

Après une mise au point sur la position théorique adoptée, vient la description du cadre primaire de l'activité des équipes, puis celle des opérations de transformation qui stratifient l'activité et des cadres secondaires afférents à ces transformations.

## 1. Comment utiliser *Les cadres de l'expérience* ?

*Frame Analysis* est un ouvrage controversé, qui prête à des interprétations variées et parfois contradictoires, ainsi polarisées : les cadres sont tantôt considérés comme des structures déjà là, simples contraintes de l'expérience, tantôt comme des ressources cognitives mobilisables dans une action à plusieurs. La sociologie du travail française s'est assez peu servie de la notion goffmanienne de cadre. Quand elle l'a fait, elle a parfois produit une analyse de contenu de l'activité, qui présente le cadre comme un « système d'interprétation » de ce qui se passe. Dans le fil des travaux d'Isaac Joseph, il convient pourtant de rappeler qu'un cadre est « un dispositif cognitif et pratique d'organisation de l'expérience sociale qui nous permet de comprendre ce qui nous arrive et d'y prendre part »<sup>23</sup>. Les cadres ne peuvent pas plus être pensés comme des structures immuables de l'expérience, qu'uniquement comme des systèmes d'interprétation ou des ressources cognitives. Un cadre se décrit comme *organisé* par des formes d'engagement (que nous appellerons des « règles pratiques »).

Si l'expérience est organisée par ces règles pratiques, elle est également *structurée* par des strates de sens, fruits de transformations successives des cadres. Pour Goffman, l'expérience est stratifiée, elle n'a rarement qu'un sens univoque. Cet aspect feuilleté de l'activité, est aussi sa *vulnérabilité*. Une activité peut subitement s'interrompre, s'effondrer : c'est alors une rupture de cadre. Mais l'activité peut aussi changer de sens à mesure qu'elle s'accomplit : c'est ce qu'il appelle une transformation. C'est, de fait, par la considération de la vulnérabilité des cadres (donc de ses ruptures et de ses transformations) que peut être saisie non seulement l'organisation de l'expérience (les règles pratiques apparaissant rétrospectivement d'autant plus nécessaires à l'activité qu'elles ont été transgressées), mais également sa structuration (sa signification stratifiée).

### 1.1. Frame Analysis : un ouvrage à la réception et aux usages variés.

Avec *Les cadres de l'expérience*, Goffman semble avoir définitivement rompu son rattachement traditionnel à l'interactionnisme symbolique de l'Ecole de Chicago. Les nombreuses attaques que les membres les plus radicaux de ce courant lui ont portées le montrent assez<sup>24</sup>. Le point central de séparation, c'est la conception de l'ordre social. Dans l'interactionnisme symbolique, l'ordre social est créé directement dans l'interaction entre des individus disposant d'une définition de la situation, et la négociant avec d'autres. On accorde à l'individu un pouvoir considérable pour définir délibérément une situation et s'y tenir conséquemment<sup>25</sup>. Dans l'analyse des cadres, l'expérience est en partie organisée

---

<sup>23</sup> I. Joseph, *Erving Goffman et la microsociologie*, Paris, Philosophies, PUF, 2003 [1998].

<sup>24</sup> N. Denzin and C. Keller, « Frame Analysis Reconsidered », *Contemporary Sociology*, 10, 1981, pp. 52-60; A. Sharron, « Frame Paralysis: When Time Stands Still », *Social Research*, 48, 3, 1981, pp. 500-520.

<sup>25</sup> « Toute conduite auto-déterminée est précédée d'une phase d'examen et de délibération, que nous pourrions appeler définition de la situation » (W. I. Thomas, « Définir la situation » (1923) in Y. Grafmeyer ,



collectivement, indépendamment de ce que peuvent penser intimement les acteurs<sup>26</sup>. Une réalité s'impose en partie, avec ses règles, aux acteurs, qui ne sont pas le point de départ de l'ordre social, mais bien son point d'arrivée. L'expression la plus claire de cette rupture se trouve dans la « Réplique à Denzin et Keller » :

« Les individus auxquels j'ai affaire n'inventent pas le monde du jeu d'échecs chaque fois qu'ils s'assoient pour jouer ; ils n'inventent pas davantage le marché financier quand ils achètent un titre quelconque, ni le système de la circulation piétonne quand ils se déplacent dans la rue. Quelles que soient les singularités de leurs motivations et de leurs interprétations, ils doivent, pour participer, s'insérer dans un format standard d'activité et de raisonnement qui les fait agir comme ils agissent »<sup>27</sup>.

Aussi l'œuvre a-t-elle connu une réception prenant note de ce nouvel ancrage structuraliste. Que ce soit l'article théorique de G. Gonos<sup>28</sup> ou les travaux du courant de la *frame perspective* en sociologie des mouvements sociaux<sup>29</sup> (largement développés au cours des années 1990), l'utilisation de l'outil « cadre » s'est faite en considérant la dimension contraignante de la structuration de la réalité. Mais entre ces deux réceptions existent certaines différences relatives au degré de rigidité de cette dimension contraignante. La sociologie du travail française des années 1990 proposant une analyse de cadres semble se partager en deux usages : un premier<sup>30</sup> qui réintroduit davantage encore d'interactionnisme symbolique dans son utilisation du concept, au sens où il met l'accent sur la compréhension subjective qu'ont les acteurs de ce qui se passe, et sur les possibilités

---

I. Joseph (textes traduits et introduits par), *L'École de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Paris, Champs, Flammarion, 2006, p. 80).

<sup>26</sup> Un peu plus loin, Thomas ajoute : « Mais l'enfant vient au monde dans un groupe qui a déjà défini tous les grands types de situations susceptibles de se présenter, et qui a déjà élaboré des règles de conduites appropriées. L'enfant qui naît dans ce groupe n'a donc pas la moindre chance d'établir ses propres définitions » (Ibid., p. 80). Il semble que c'est surtout ce qui précède cette citation qui a été retenu par l'interactionnisme symbolique. Peut-être est-ce là l'influence de Merton, qui donna le nom de Thomas à un fameux « théorème » sociologique, énoncé par Thomas lui-même (« si les situations sont définies comme réelles, elles sont réelles dans leurs conséquences ») ; théorème que Goffman critique dès l'introduction des *Cadres de l'expérience* (op. cité, p. 9).

<sup>27</sup> E. Goffman, « Réplique à Denzin et Keller », in R. Castel et I. Joseph (dir.), *Le parler frais d'Erving Goffman*, Paris, Arguments, Minuit, 1989, p. 307 [trad. Fr. de L. Quéré de « A reply to Denzin and Keller », *Contemporary Sociology*, 10, 1981, pp. 60-68].

<sup>28</sup> G. Gonos, « "Situation" Versus "Frame": The « Interactionist » and the « Structuralist » Analyses of Everyday Life », *American Sociological Review*, 42, 1977, pp. 854-867.

<sup>29</sup> L'étiquette semble provenir des auteurs même de ce courant. Parmi de nombreux travaux, citons les plus caractéristiques : D. Snow, E. B. Rochford, S. K. Worden et R. D. Benford, « Frame Alignment processes, micromobilization and movement participation », *American Sociological Review*, 51, 1986, pp. 464-481; R. D. Benford and D. Snow, « Framing processes and social movements: an overview and assessment », *Annual Review of Sociology*, 26, 2000, pp. 611-639.

<sup>30</sup> J. Girin, « Vérité, justice et relations. La question du cadrage dans une situation de service à EDF », in A. Borzeix et B. Fraenkel, *Langage et travail*, Paris, CNRS, 2005 [2001], pp. 285-302.

diverses d'interpréter une même situation ; un second<sup>31</sup> qui fait du cadre une organisation de l'expérience autour de « formes d'engagement », mais dont l'outillage, empirique comme théorique, reste cependant trop elliptique.

### 1.1.1. L'approche structuraliste « dure ».

G. Gonos cherche volontairement à typifier, quitte à la caricaturer, l'approche goffmanienne pour la distinguer nettement de l'interactionnisme symbolique<sup>32</sup>. Son travail de distinction opère sur trois plans d'analyse : anthropologique, théorique et méthodologique, qui lui permettent de faire de départ du concept de « situation » et de celui de « cadre »<sup>33</sup>.

Pour synthétiser la différence anthropologique, disons que les concepts de « situation » et de « cadre » impliquent des conceptions radicalement différentes de la place de l'individu dans l'analyse. Les interactionnistes mettent l'accent sur les capacités de construction du monde des personnes dans les situations quotidiennes et les considèrent comme la source du changement social, tandis que « le concept de cadre conduit Goffman à considérer les individus comme des « supports » pour l'existence continuée des structures sociales »<sup>34</sup>.

Cette distinction sur le statut anthropologique du soi (le *Self*) dans l'analyse provient de la différence théorique entre situation et cadre. Une situation, selon Gonos, se définit par la

---

<sup>31</sup> I. Joseph, « Attention distribuée et attention focalisée », *Sociologie du travail*, 1994, n°4, pp. 563-585.

<sup>32</sup> « This study follows the suggestion of Bierstedt "to push [each] particular interpretation of social phenomena just as far as it is reasonable to go in our effort to shed illumination on it". What are presented, then, are idealized descriptions of each approach, which "candidly employ exaggeration" of their purity and exclusivity of orientation as an heuristic device » (G. Gonos, art. cité, p. 855).

<sup>33</sup> N'oublions pas que Goffman est l'auteur d'un texte appelé « La situation négligée » (1964) (in Y. Winkin (textes traduits et présentés par), *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/ Minuit, 1988), dans lequel il s'oppose à la conception courante de la situation sociale, qui ne sert « qu'à banaliser, en quelque sorte l'intersection géométrique entre acteurs qui parlent et acteurs qui offrent certains indices sociaux particuliers » (p. 146), conception assez caractéristique des usages qu'en fait l'interactionnisme symbolique. « Je définirais une situation comme un environnement fait de possibilités mutuelles de contrôles, au sein duquel un individu se trouvera partout accessible aux perceptions directes de tous ceux qui sont « présents » et lui sont similairement accessibles » (p. 146). La situation mérite une analyse propre, car c'est une forme d'organisation sociale comme les autres, « *sui generis* » dit Goffman en citant Durkheim, elle comporte des « règles » qui l'« organisent » (p. 147). L. Quéré rappelle quant à lui (« La situation toujours négligée », *Réseaux*, 85, 1997) que l'analyse des situations promue par Goffman est emblématique de la rupture avec des modèles qui réduisent l'action à une délibération et à un plan. « Dans le modèle alternatif, l'acteur n'est plus le siège exclusif de la capacité d'agir, du contrôle de l'activité ni de la cognition. Incarné, il partage ces attributs avec les objets, les artefacts, les outils et les non-humains en général. Situé et inséré dans un environnement, il économise ses efforts cognitifs et se dispense de représentations, de délibérations et de plans » (p. 1, version Internet). Autrement dit, l'opposition tracée ici par Gonos entre cadre et situation est empruntée à une conception classique de la situation.

<sup>34</sup> G. Gonos, art. cité, p. 862 : « Interactionists emphasize the world building capacities of people in everyday situations and look to them as the source of social change, while the concept of frame leads Goffman to think of individuals as "supports" for the continued existence of social structures ».

particularité de son contenu empirique, tandis qu'un cadre se caractérise par les *règles* stables de son opération, quelles que soient les circonstances particulières. Pour analyser un cadre, il faut donc exhiber ses règles propres de fonctionnement, telles une syntaxe régissant des types de situation. Ce que semble confirmer Goffman lui-même quand il affirme que « chaque cadre social comporte ses propres règles »<sup>35</sup>.

Il suit de cette évaluation de la place des orientations subjectives et des différences théoriques entre situation et cadre, que la méthodologie goffmanienne diffère nécessairement de celle employée dans l'analyse classique des situations. Si la situation est largement vue comme une réalité subjective, les moyens de son investigation reposent naturellement sur la méthode d'inspiration wébérienne du *Verstehen*, la saisie empathique de la compréhension de l'acteur social et la typification des intentons. La documentation de ces états intérieurs passe par des questionnaires, des entretiens intensifs ou un dialogue naturel. Pour Goffman, l'intérêt principal porterait sur les propriétés non intentionnelles (ou syntaxiques) des systèmes d'activité. Il peut, de fait, s'écarter du socle des interactionnistes, à savoir du privilège accordé au sens donné par les acteurs à leurs situations. Il est impossible de connaître les règles de cognition et de conduite par lesquelles une activité est finalement produite et comprise en abordant la conscience de ses participants. Goffman conserve ainsi une large méfiance vis-à-vis du discours des acteurs sur eux-mêmes. Dans *Façons de parler*, il semble confirmer cette approche durement structuraliste : « Un cadre d'accords normatifs est donc en jeu, mais il n'est ni enregistré, ni cité, ni disponible auprès d'informateurs »<sup>36</sup>. Le choix méthodologique s'oriente donc vers l'observation naturaliste, qui consiste principalement à observer les individus en situation naturelle, *in situ* et *in vivo*, comme le font les éthologues avec les animaux<sup>37</sup>.

### 1.1.2. L'approche structuraliste amendée : la *frame perspective*.

D. Snow reproche à cette première acception du concept goffmanien de faire fi du travail interprétatif effectué par les acteurs<sup>38</sup>. S'il ne faut pas oublier la dimension contraignante des cadres de l'expérience, il ne faut pas non plus réduire le comportement des individus à

---

<sup>35</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 33.

<sup>36</sup> E. Goffman, *Façons de parler*, Paris, Le sens commun, Minuit, 1987 [1981, trad. fr. par A. Kihm], p. 96.

<sup>37</sup> E. Goffman, *Les relations en public*, op. cité, p. 18. Le naturalisme goffmanien n'est pas réductible à une observation directe, contextualisée sur un axe temporel et un axe spatial, mais hors du temps et de l'espace propres à l'observation (sur les perspectives ouvertes par ce naturalisme en sociologie, voir B. Conein, « Ethologie et sociologie, la contribution de l'éthologie à la théorie de l'interaction sociale », *Revue Française de sociologie*, 33, 1, 1992, p. 87-104 ; et plus récemment, du même auteur, encore plus en accord avec Goffman : *Les sens sociaux. Trois essais de sociologie cognitive*, Paris, Etudes sociologiques, Economica, 2006, notamment le chapitre 8). Caricaturons à notre tour : l'observation naturaliste défendue ici n'a que peu à voir avec les situations naturelles de l'interactionnisme symbolique, qui cherche à voir comment les acteurs configurent subjectivement le monde qui les entourent.

<sup>38</sup> D. Snow, « Analyse de cadres et mouvements sociaux » in D. Cefaï et D. Trom (dir.), *Les formes de l'action collective, Raisons pratiques*, 12, Paris, EHESS, 2001, pp. 27-49 [trad. fr. de D. Trom].

l'effectuation mécanique de règles, respectées par réflexe. Les acteurs s'engagent en fait dans des constructions du sens, tout en devant respecter certaines règles culturelles garantissant l'efficacité de leurs actions. En gardant en tête la présentation typifiée de G. Gonos, la *frame perspective* paraît occuper une place intermédiaire entre l'interactionnisme symbolique et le structuralisme dur. Ni purement libres dans l'interaction, ni purement déterminés par des règles préexistantes à l'interaction, les acteurs interprètent ce qui leur arrive dans les limites culturelles d'une situation, et agissent en conséquence.

D. Snow et ses comparses appliquent cette conception à l'analyse des mouvements sociaux. Celui-ci précise ainsi l'emploi du concept de « cadre » :

« Le verbe « cadrer » est utilisé ici pour conceptualiser ce travail de la signification, qui est une des activités que les adhérents et les dirigeants des mouvements sociaux font de manière continue. Pour reprendre nos propres termes, « ils attribuent du sens, interprètent des événements et des conditions pertinentes, de façon à mobiliser des adhérents et des participants potentiels, à obtenir le soutien des auditoires et à favoriser la démobilisation des adversaires »<sup>39</sup>.

En reprenant les points de démarcation utilisés pour présenter le travail de Gonos, apparaissent trois glissements de la *frame perspective* par rapport à une lecture strictement structuraliste. D'un point de vue anthropologique, les acteurs ont une marge de manœuvre effective pour interpréter. D'un point de vue théorique, le cadre ne se réduit pas à un ensemble de règles contraignantes, il constitue aussi un ensemble de ressources dans lesquelles puisent les participants aux mouvements sociaux en vue de faire réussir leur action, c'est-à-dire « mobiliser des adhérents potentiels », « obtenir le soutien des auditoires » et « favoriser la démobilisation de adversaires ». D'un point de vue méthodologique, comme le cadre dépend aussi de l'activité d'interprétation des acteurs, il faut bien avoir accès au sens qu'ils donnent à leur action, puisque ceux-ci tendent à utiliser et à modifier le cadre existant. Les entretiens et l'étude des discours proférés publiquement deviennent deux outils méthodologiques des plus pertinents.

Ainsi semble-t-il que le cadre constitue à la fois une contrainte et une ressource de sens, que les acteurs cherchent à utiliser pour obtenir un « alignement » de cadres. Il s'agit en effet pour les leaders d'un mouvement social d'imposer leur définition d'une situation problématique, donc de négocier et de lutter pour faire valoir leur schéma d'interprétation d'une situation. Le cadre est par conséquent un schéma d'interprétation mobilisable (comme ressource rhétorique) mais aussi contraignant (puisque tout un chacun ne peut pas s'exprimer n'importe comment dans toutes les situations).

---

<sup>39</sup> D. Snow, *ibid*, pp. 27-28.

### 1.1.3. Le « cadre » dans la sociologie du travail française des années 1990.

A notre connaissance, le concept goffmanien a assez peu été utilisé en sociologie du travail, sauf par I. Joseph et J. Girin.

J Girin, dans son étude sur la relation téléphonique entre les agents de EDF et les clients<sup>40</sup>, identifie, à partir d'enregistrements, trois cadres : « le cadre de vérité » (le récit de faits), « le cadre de justice » (les récriminations contre une injustice) et « le cadre relationnel » (toutes les civilités, aux moments des ouvertures et des clôtures). Les cadres, dans son article théorique<sup>41</sup>, sont définis comme des « systèmes d'interprétation », qui contribuent à la définition de la situation et de ce qui se passe, à la différence du « contexte », qui, lui, constitue les ressources pour traiter de la situation (ressources culturelles, cognitives, économiques...).

Dans son enquête sur la collaboration entre les agents du PCC de la RATP<sup>42</sup>, I. Joseph reprend quant à lui la notion de « cadre participatif », pour désigner les différentes formes d'engagement selon les situations : « être au courant » ; « monter au créneau » ; « se délester » ; « reprendre en mains ». Le cadre correspond à des engagements en situation : il n'est donc pas seulement un système d'interprétation plaqué sur le monde, mais désigne aussi des actions régulières. Néanmoins, un cadre ne se réduit apparemment pas à des règles préexistantes ou à un ensemble de contraintes et de ressources. Il émerge en situation.

Ce travail s'inscrit bien dans la filiation josephienne. Nous ne croyons pas moins que le propos d'Isaac Joseph demeure largement implicite et elliptique sur la façon dont un cadre s'organise et entièrement silencieux sur la structuration de l'expérience elle-même. Mais avant d'aborder ces concepts fondamentaux d'organisation d'un cadre et de structuration de l'expérience, il convient d'explicitier la critique pragmatiste qui semble orienter la sociologie du travail inspirée d'I. Joseph.

## 1.2. La réintroduction du pragmatisme dans l'analyse des cadres.

Notre critique des usages des *Cadres de l'expérience* emprunte le même chemin que celui ouvert en douce par I. Joseph. Avançons avec lui et précisons : il semble manquer une dimension proprement *pragmatiste* dans les usages du concept de cadre, dimension pourtant présente et décisive chez Goffman. Sur le route d'ailleurs, nous rencontrons D. Cefaï, lequel a parfaitement montré les limites de la *frame perspective*, qui tend à réifier les cadres (en en faisant un mélange de contraintes et de ressources), c'est-à-dire à les

---

<sup>40</sup> J. Girin, « Vérité, justice et relations. La question du cadrage dans une situation de service à EDF », in A. Borzeix et B. Fraenkel, *Langage et travail*, CNRS éd., Paris, 2005 [2001], pp. 285-302.

<sup>41</sup> J. Girin, «La théorie des organisations et la question du langage » in *Ibid.*

<sup>42</sup> I. Joseph, « Attention distribuée et attention focalisée », *Sociologie du travail*, 1994, n°4, pp. 563-585.

couper de la pratique des acteurs qui les font émerger<sup>43</sup>. Puis nous croisons, C. Terzi, dont le travail de comparaison entre le structuralisme de Lévi-Strauss et celui de Goffman insiste à juste titre sur la notion d'« activité », centrale pour la description des cadres<sup>44</sup>. Certes, le point commun entre Lévi-Strauss et Goffman est la question de la réalité sociale, et, « plus précisément, de l'articulation de ses composantes objectives (matérielles, corporelles ou collectives) et subjectives (les expériences individuelles, psychiques ou mentales) »<sup>45</sup>. Mais Goffman apporte en fait une réponse pragmatiste à cette problématique structurale.

« Je fais l'hypothèse qu'en s'intéressant à une situation ordinaire on se pose la question : « Que se passe-t-il ici ? ». Que la question soit formulée explicitement dans les moments de doute et de confusion, ou implicitement lorsque les circonstances ne menacent pas nos certitudes, elle est posée et ne trouve de réponse que *dans la manière dont nous faisons ce que nous avons à faire* »<sup>46</sup> (c'est nous qui soulignons).

Cet ancrage pragmatiste de l'analyse des cadres nous permet alors d'insister sur le côté *pratique* des règles qui organisent le sens d'une expérience (point de vue théorique moins rigide que l'approche structuraliste dure)), et, corollairement, sur la non séparation entre le cadre et l'acteur (point de vue anthropologique), donc sur l'impossibilité de réduire le cadre à une chose manipulable par les acteurs de façon utilitariste, comme le propose la *frame perspective*.

1.2.1. Une expérience organisée par des règles pratiques, ou « formes d'engagement » (I. Joseph)<sup>47</sup>.

La critique pragmatiste de l'usage des cadres permet de renvoyer dos à dos le déterminisme *a priori* objectiviste sous jacent dans l'interprétation théorique de G. Gonos et la réduction idéaliste du cadre à un schéma interprétatif dans certains travaux de sociologie du travail. Dans les deux cas manque la description de l'activité concrètement réglée, point d'appui permettant une approche empirique par l'observation naturaliste.

G. Gonos caractérise les cadres par des règles préexistantes propres à chaque « système d'activité ». Le problème ne vient pas tant du caractère préexistant de ces règles, que de

---

<sup>43</sup> D. Cefaï, « Les cadres de l'action collective », in D. Cefaï et D. Trom (dir.), *Les formes de l'action collective, Raisons pratiques*, op. cité, pp. 51-97.

<sup>44</sup> C. Terzi, « Les « cadres » du problème « des fonds juifs et de l'or nazi », chapitre 4 de « *Qu'avez-vous fait de l'argent des juifs ?* ». *Problématisation et publicisation de la question « des fonds juifs et de l'or nazi » par la presse suisse 1995-1998*, thèse de doctorat de la faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), 2005, pp. 197-216.

<sup>45</sup> C. Terzi, *ibid.*, p. 203.

<sup>46</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 16.

<sup>47</sup> I. Joseph, « Attention distribuée et attention focalisée », *Sociologie du travail*, 1994, n°4, pp. 563-585.

leur statut. Un cadre ne peut pas se décrire par des règles formelles qualifiant un système d'activité que les acteurs appliqueraient aveuglément. La lecture structuraliste dure conduit à une sorte de déterminisme *a priori* du comportement des acteurs, dans la mesure où nul ne sait d'où viennent ces règles, ni quelle forme elles prennent concrètement, ni la façon dont elles peuvent simplement et couramment être violées.

A l'inverse, réduire le cadre à un schéma interprétatif exclut les dimensions pratique et réglée du cadre. Si le cadre revient à un schème interprétatif, force est d'adopter une vision bien idéaliste. Au moment de l'interaction, chacun des acteurs dispose de son interprétation et cherche à l'imposer, ou à la négocier, avec les autres. C'est bien ce qui semble sous-tendre l'analyse que propose J. Girin d'une conversation téléphonique entre un agent EDF et un client : le second, mécontent de ne pas voir l'électricité revenir alors que sa facture a été payée, mobilise ce que l'auteur appelle un « cadre de justice », en cherchant à convaincre l'agent de l'urgence de sa situation ; en face, l'agent s'en tient d'abord à vérifier les faits (« cadre de vérité »), puis s'aligne sur la définition du client en disant qu'il va solliciter ses équipes en urgence. Il y a donc finalement, à la fin de cette interaction téléphonique, accord sur les cadres, autrement dit sur l'interprétation de la situation. Le problème posé par cette analyse seulement sémantico-pragmatique est qu'elle fait des cadres un contenu thématique et rhétorique, un réservoir d'arguments dans une conversation, et non un ensemble de *règles pratiques* dont l'effectuation fait émerger et tenir le cadre. En effet, si Goffman semble faire correspondre cadre et schème interprétatif au début de son ouvrage<sup>48</sup>, plus loin il précise que la description d'un cadre passe par celle de ses règles propres *et* de la façon dont l'activité est organisée par ces règles :

« Nous avons montré que la perception d'une séquence d'activité mobilisait des *règles* ou prémisses d'un cadre primaire, social ou naturel [...]. Nous avons remarqué que ces cadres ne sont pas seulement des schèmes mentaux mais correspondent à la façon dont *l'activité*, spécialement celle qui requiert des agents sociaux, est organisée »<sup>49</sup> (nous soulignons).

Il nous semble donc nécessaire de décrire un cadre par des *règles pratiques*, ou ce que I. Joseph appelle des « formes d'engagement ». Si un cadre est ce qui donne du sens à ce qui se passe, si ce sens émerge avec la façon dont les acteurs font ce qu'ils ont à faire et si chaque cadre social détient ses propres règles, sa description peut donc passer par l'observation d'actions régulières et paraissant nécessaires au maintien du système d'interaction. Le sens de ce qui se passe s'appréhende par la description de ce que font les individus, leur action étant inséparable, dans cette perspective, de l'organisation de leur expérience vécue (les règles pratiques). Un cadre n'est donc ni uniquement un schéma d'interprétation, ni un ensemble de règles qui s'imposent aux individus, mais un ensemble

---

<sup>48</sup> « Dans nos sociétés occidentales, identifier un événement parmi d'autres, c'est faire appel, en règle générale, et quelle que soit l'activité du moment, à un ou plusieurs cadres ou schèmes interprétatifs », in *Les cadres de l'expérience*, op. cit., p. 30.

<sup>49</sup> *Ibid*, p. 242.

d'actions réglées qui relient l'aspect objectif et l'aspect subjectif d'une interaction. Goffman précise encore qu'« un cadre ne se contente pas d'organiser le sens des activités ; il organise également des engagements »<sup>50</sup>. Or, l'engagement « est un processus psychologique dans lequel le sujet finit par ignorer, au moins partiellement, où le dirigent ses sentiments et son attention cognitive. Voilà ce [qu' il] appelle *absorption* »<sup>51</sup>.

L'organisation du cadre par des formes d'engagement ou des règles pratiques correspond à la réponse pragmatiste à la problématique structurale : le sens de la réalité sociale (objective comme subjective) se détermine par les actions que les individus ont à faire *dans* le maintien d'une interaction donnée (et non pas *pour*, l'intention n'étant pas toujours explicitée). Ce sont ces actions que nous nommons règles pratiques<sup>52</sup>.

La différence avec la *frame perspective* est nette : le cadre est inséparable de l'émergence des acteurs, il ne peut donc pas se réduire à un ensemble de contraintes et de ressources mobilisables de façon stratégique par un acteur autonome du cadre.

### 1.2.2. Le danger de la réification des cadres.

Si le cadre est organisé au travers de formes d'engagement, qui le font tenir, il ne peut pas être manipulé à loisir par les acteurs. Les acteurs sont toujours engagés dans un cadre, engagement qui les absorbe. Ils n'ont donc pas de recul par rapport à lui<sup>53</sup>. Plus précisément, d'un point de vue anthropologique, le *self* n'est pas séparable du cadre qui lui donne du sens. Goffman, à de nombreuses reprises dans l'ouvrage, démonte le mythe d'une personne invariable derrière la multitude des interactions<sup>54</sup>. Le point de vue anthropologique est clair : il faut observer le déploiement des cadres de l'interaction pour appréhender le sens de ce qui se passe, et non la biographie ou le sentiment sincère, singulier ou intime d'un soi.

Or, d'après la critique extrêmement documentée de D. Cefai<sup>55</sup>, D. Snow conçoit l'alignement de cadres (entre des acteurs d'une mobilisation et son public) comme une activité stratégique, calculée et consciente, des entrepreneurs d'une organisation de mouvement social (SMO) pour s'assurer du soutien de « clients ». Les cadres ne sont plus

---

<sup>50</sup> *Ibid*, p. 338.

<sup>51</sup> *Ibid*, p. 339.

<sup>52</sup> Nous distinguerons par commodité action, acte et geste. L'action se confond dans ce modèle avec la règle pratique qui fait tenir le cadre ; la règle pratique est composée d'actes qui l'accomplissent ; un acte comprend des gestes (entendus au sens strict comme des mouvements significatifs du corps, dans la filiation des « gesture studies » de A. Kendon, héritier de E. Goffman) *et* des paroles.

<sup>53</sup> Goffman reprend largement cet héritage phénoménologique selon lequel l'engagement dans la pratique empêche tout point de vue surplombant. « En somme, la vie sociale s'acharne, constamment et de mille manières, à saisir et à congeler l'intelligence qui nous permet de l'appréhender » (*Ibid*, p. 554).

<sup>54</sup> *Ibid*, notamment pp. 287-293, note 20 p. 512 et les dernières pages de l'ouvrage pp. 565-568.

<sup>55</sup> D. Cefai, « Les cadres de l'action collective », art. cité.



que des instruments de mobilisation, de recrutement ou de propagande, orientés vers l'optimisation des chances de réalisation d'objectifs.

Cette conception utilitariste tord doublement la notion de cadre. D'une part, elle introduit une confusion sur le statut épistémologique du concept. L'impression est laissée que le cadre, comme contrainte et ressource, est quelque chose de réel que les acteurs pourraient manipuler. Pourtant, Goffman est sur ce point limpide, le cadre n'est rien d'autre qu'un outil conceptuel qui sert à rendre intelligible le monde tel qu'il s'observe :

« Un cadre d'accords normatifs est donc en jeu, mais il n'est ni enregistré, ni cité, ni disponible auprès d'informateurs. C'est au chercheur de le reconstituer »<sup>56</sup>.

D'autre part, le cadre peut plutôt se décrire comme les règles pratiques qui rendent possible, qui supportent l'émergence d'un foyer commun d'attention donc une distribution des rôles<sup>57</sup>. Le cadre étant l'attribution située du sens de ce qui se passe, il faut bien décrire ce qui réunit les personnes dans l'interaction, et non les outils qui permettent d'imposer ou négocier une définition de la situation.

Notre ambition, dans la filiation de la critique pragmatiste, est donc de remettre *l'activité* au cœur de l'analyse des cadres. L'activité fait émerger le sens d'une interaction, et ce, de façon réglée, organisée. Une nouvelle dimension pragmatiste apparaît dès lors centrale : la pluralité du rapport de sens entretenu avec une même activité en cours, ce que Goffman appelle « la stratification » de l'expérience.

### **1.3. Pour un structuralisme souple de l'organisation de l'expérience.**

Jusqu'à présent, nous faisons comme s'il n'émergeait qu'un seul cadre, et donc qu'une seule strate de sens, au cours une interaction donnée, comme s'il ne pouvait exister qu'une seule signification pour une activité en cours. Mais comme le signale Goffman, en s'appuyant sur les observations de G. Bateson sur le jeu chez les animaux, rien n'empêche de faire semblant de faire quelque chose. Dans ce cas, l'acteur n'a pas un rapport *littéral* à ce qu'il fait, il le fait au second degré. Coexistent en quelque sorte deux sens : un sens littéral et un sens décalé, figuré. C'est pour tenir compte de cette caractéristique essentielle (mais souvent oubliée en sciences sociales) de l'activité que Goffman insiste sur la distinction et la transition entre « cadre primaire » et « cadre secondaire », passage assuré par deux grands types de « transformations » : la « modalisation » et la « fabrication ».

La conséquence empirique de cette distinction théorique est directe : après avoir identifié par observation les cadres qui *structurent* l'interaction, il s'agira de décrire *l'organisation*

---

<sup>56</sup> E. Goffman, *Façons de parler*, op. cité, p. 96.

<sup>57</sup> Le cadre théâtral n'est qu'un cadre parmi d'autres, mais toute l'activité peut être décrite comme un drame, souligne ironiquement Goffman (*Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 552).

de chacun ces cadres par leurs règles pratiques propres. Ceci permettra de préciser ce que nous entendons par « organisation » d'un cadre.

### 1.3.1. La structuration de l'expérience.

Qu'est-ce qu'une structure pour Goffman ? Pour répondre à cette question simple mais très souvent délaissée dans la littérature mobilisant le concept de cadre, il faut partir de la distinction entre « cadre primaire » et « cadre secondaire ».

« Est primaire un cadre qui nous permet, dans une situation donnée, d'accorder du sens à tel ou tel de ses aspects, lequel autrement serait dépourvu de signification »<sup>58</sup>.

Il est la réponse pratique et partagée par les participants de l'interaction à la question « qu'est-ce qui se passe ici ? »<sup>59</sup>. C'est ce que Goffman appelle « une activité franche » : les individus appréhendent littéralement, au premier degré, ce qu'ils sont en train de faire. Mais est-ce suffisant pour analyser une interaction ? Il apparaît en fait rarement que l'activité reste « franche » dans le cours même de son accomplissement. Goffman parle à ce propos de « vulnérabilité » de l'expérience. Une activité est souvent transformée. Tout en servant d'appui du cadre primaire, cette activité est prise pour « modèle », afin d'en faire une copie transformée.

« Nous avons commencé cette étude en observant que nous avions une aptitude et une propension à nous appuyer sur une activité concrète et réelle –activité qui a du sens en tant que telle– comme sur un modèle à partir duquel nous procédons à une série de transformations. Celles-ci nous permettent de plaisanter, de tromper, d'expérimenter, de répéter, de rêver ou de fantasmer »<sup>60</sup>.

L'exemple le plus parlant est repris à G. Bateson (qui lui-même utilise le concept de « cadre »). Observant des animaux en train de se battre, il remarque qu'ils communiquent des signaux leur permettant de comprendre qu'ils ne se battent pas « pour de vrai » :

« Ce que j'ai vu au zoo, ce n'était qu'un phénomène banal, connu par tout le monde : j'ai vu jouer deux jeunes singes ; autrement dit, deux singes engagés dans une séquence interactive dont les unités d'actions, ou signaux, étaient analogues mais non pas identiques à ceux du combat. [...]. Or ce phénomène –le jeu– n'est possible que si les organismes qui s'y livrent sont capables d'un certain degré de

---

<sup>58</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, *ibid*, p. 30.

<sup>59</sup> *Ibid*, p. 34.

<sup>60</sup> *Ibid*, p. 551.

métacommunication, c'est-à-dire s'ils sont capables d'échanger des signaux véhiculant le message : « ceci est un jeu »<sup>61</sup>.

Pour traduire ceci en langage goffmanien, disons que l'activité au premier degré, celle qui sert de modèle, celle qui correspond au cadre primaire, est le combat, et l'opération de transformation, le fait qu'on ne se batte pas vraiment, c'est le jeu. Cette illustration permet à Goffman de caractériser un premier grand type de transformation de l'activité : la « modalisation ».

« Par mode, j'entends un ensemble de conventions par lequel une activité donnée, déjà pourvue d'un sens par l'application d'un cadre primaire, se transforme en une autre activité qui prend la première pour modèle mais que les participants considèrent comme sensiblement différente. On peut appeler *modalisation* ce processus de transcription »<sup>62</sup>.

Goffman liste cinq opérations de modalisation : les faire-semblant (dont fait partie le jeu), les rencontres sportives, les cérémonies, les répétitions et le détournement<sup>63</sup>. Elles ont pour point commun que tous les participants à l'interaction sont au courant de la modalisation qui a lieu.

A la différence de ce qui se passe dans le second grand type de transformation : les « fabrications », au travers desquelles des participants agissent afin de tromper d'autres participants :

« Il s'agit des efforts délibérés, individuels ou collectifs, destinés à désorienter l'activité d'un individu ou d'un ensemble d'individus et qui vont jusqu'à fausser leurs convictions sur le cours du monde. Un projet diabolique, un complot, un plan perfide en arrivent, lorsqu'ils aboutissent, à dénaturer partiellement l'ordre du monde »<sup>64</sup>.

Ici, Goffman liste deux grands types d'opérations de fabrication : les fabrications « bénignes »<sup>65</sup> et les fabrications « abusives »<sup>66</sup>.

Une expérience se décrit donc par l'activité franche qui la soutient principalement et les opérations de transformation que celle-ci subit. Ainsi apparaît une expérience « stratifiée », où peuvent exister, sur le cadre primaire, plusieurs cadres qui lui sont

---

<sup>61</sup> G. Bateson, « Une théorie du jeu et du fantasme », in *Vers une écologie de l'esprit* (tome I), Seuil, Paris, 1977, pp. 209-224 (p. 211 pour la citation).

<sup>62</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cit., pp. 52-53.

<sup>63</sup> *Ibid*, pp. 57-86.

<sup>64</sup> *Ibid*, p. 93.

<sup>65</sup> *Ibid*, pp. 97-112. Goffman relève six types de fabrication bénigne : le tour, le canular expérimental, le canular formateur, l'épreuve décisive, la machination protectrice et la fabrication purement stratégique.

<sup>66</sup> *Ibid*, pp. 112-125. Goffman repère trois types de fabrication abusive : l'escroquerie, la fausseté, la fabrication indirecte.

coextensifs. L'expérience trouve alors sa signification dans la dernière « strate » du cadre, appelée « frange ». Rappelons-nous le jeu des singes : il y a un cadre primaire qui est le combat, un cadre secondaire par modalisation (le faire-semblant) qui est le jeu. Le jeu est la « frange » de cette expérience, c'est donc elle qui lui donne son statut de réalité éprouvée.

Qu'est-ce alors qu'une structure ? Pour Goffman, c'est précisément cet empilement de strates de sens :

« Selon la terminologie que nous nous sommes forgée au début de ce travail, la partie profonde de l'activité cadrée aurait le statut de réalité non transformée. Lorsqu'on aura affaire à une modalisation, on dira que la séquence exhibe une transformation et deux *strates* ou couches –la strate modèle et la strate modelée, ou encore le modèle et la copie–, et que l'activité externe, la frange du cadre, nous livre le statut de l'activité dans la réalité. Prises ensemble, ces deux strates – les événements non transformés et leur modalisation– constituent une *stratification* relativement simple. On peut, certes, envisager plus de deux strates mais, simple ou complexe, la stratification d'un cadre est toujours un élément important de sa structure. Et c'est cette stratification même qui nous autorise à parler de structure »<sup>67</sup>.

L'objectif empirique découle directement de ces distinctions théoriques. Pour décrire une interaction, pour exhiber la structuration d'une expérience, il faudra identifier par observation un cadre primaire, caractériser ensuite ses opérations de transformation, pour finalement saisir les cadres secondaires. Il s'agit de repérer une activité faite au premier degré qui répond sous la forme d'un consensus pratique et implicite à la question « qu'est-ce qui se passe ici ? », et puis d'analyser les gestes et les paroles qui font que cette activité primaire n'est plus exactement effectuée au premier degré<sup>68</sup>. C'est donc chercher à caractériser les différents rapports que les acteurs entretiennent à une activité littérale<sup>69</sup>.

La centralité du concept de « transformation », dans le sens de Goffman, invite à parler de « structuralisme souple », dans la mesure où l'activité est appréhendée *en même temps* par son côté structuré et son aspect vulnérable. Ici, le doute, l'embarras, l'échec sont présents. Ils ont même un rôle analytique fondamental : ils servent, *a contrario*, à voir ce qui est nécessaire au maintien d'un cadre, et donc à ses transformations. La réalité n'est pas enfermée ni rigidifiée dans un format théorique préfabriqué.

---

<sup>67</sup> *Ibid*, p. 160.

<sup>68</sup> Il faut absolument préciser qu'une activité transformée ne peut pas non plus devenir une activité qui n'aurait plus rien à voir avec l'activité primaire. Comme le dit Goffman : « En somme, partout où l'on nous distribue un uniforme, on nous offre également une peau, et c'est dans la nature même d'un cadre d'instituer la limite de son propre recadrage » (*Ibid*, p. 567).

<sup>69</sup> « L'activité quotidienne est faite de cadres qui se modifient rapidement et donnent naissance à des événements fort éloignés de ce qu'on qualifie de littéral ». E. Goffman, *ibid*, p. 555.

Apportons encore deux précisions méthodologiques. D'une part, le cadre primaire n'est pas forcément celui que livreraient les acteurs par entretien. Il est une reconstruction analytique, un moyen d'organiser l'exposition des données et leur analyse. D'autre part, il faut mettre l'accent sur les *opérations* de transformation, plus que sur les cadres eux-mêmes. En effet, quand les analyses prennent en compte la coexistence des cadres, il arrive souvent qu'une simple juxtaposition soit signalée, sans que les *activités concrètes* qui effectuent ces transformations soient identifiés explicitement. C'est pour cette raison que l'analyse sera structurée en fonction du cadre primaire et de ses opérations de transformation.

Une fois cette structure identifiée, il s'agit de décrire l'organisation des cadres, ce qui les fait émerger, tenir, se transformer, et éventuellement, s'effondrer. Nous opérons ainsi une distinction entre *organisation* de l'expérience et *structure* de l'expérience<sup>70</sup>. La structure renvoie à l'empilement des cadres qui apparaît dans le cours même de l'activité (stratification des cadres, par modalisations ou fabrications du cadre primaire), l'organisation renvoie aux règles pratiques qui rendent visible, maintiennent, et vulnérabilisent le cadre.

### 1.3.2. L'organisation de l'expérience.

Afin préciser ce que nous entendons par « organisation de l'expérience », il faut revenir à un postulat fondateur de la démarche générale de Goffman, et rappeler ce qu'il est (en partie) : un élève de T. Parsons<sup>71</sup>. Au début de sa thèse de doctorat, Goffman explicite sa façon de procéder, qui évoluera peu tout au long de ses travaux ultérieurs<sup>72</sup>. Il reprend des principes de l'analyse fonctionnaliste de l'ordre social et les applique, en les adaptant, à l'analyse de l'interaction, dotée, et cette précision est son geste fondateur, d'un ordre propre. L'interaction a donc, selon Goffman, une réalité *sui generis*.

La problématique originale du fonctionnalisme interroge l'articulation entre ordre social et action sociale. Comment les actions peuvent se coordonner et être ordonnées ? La réponse peut être ainsi simplifiée : les institutions remplissent des fonctions d'intégration (convergence des objectifs) et de régulation (limitation des désirs) qui permettent l'ordre social. Les individus, intégrés et régulés par la socialisation, intériorisent et confirment en agissant l'ordre social. La société est finalement considérée comme un système qui se maintient par des fonctions nécessaires.

---

<sup>70</sup> Distinction pas toujours très explicite chez Goffman. Nous la maintenons cependant en raison de ses effets de clarification analytique.

<sup>71</sup> T. Parsons (1902-1980) est considéré comme le représentant le plus emblématique du courant théorique nommé fonctionnalisme aux Etats-Unis entre les années 1940 et 1960.

<sup>72</sup> Cf. la traduction proposée par Y. Winkin : « L'ordre social et l'interaction », in Y. Winkin, *Les moments et leurs hommes*, op. cité.

En simplifiant toujours, Goffman se saisit de ce même postulat, mais il l'applique à l'interaction. Une interaction est un système dans lequel sont identifiables des fonctions qui lui permettent de se maintenir. Toute interaction est donc organisée, mais de façon propre. L'ordre de l'interaction n'obéit pas nécessairement aux mêmes lois qui régissent l'ordre social, il possède ses propres fonctions. Et cette organisation (au sens d'accomplissement et d'état descriptible) de l'interaction, Goffman l'appelle un cadre.

La question empirique devient donc : comment décrire les actions qui rendent visible et font tenir un cadre ? L'enjeu est de caractériser par observation des actions régulières qui organisent un cadre, un certain rapport au sens de l'interaction. Nous les appellerons *règle pratique*. Règle, parce que ce sont des actions qui rendent possible le sens identifié et dont l'absence (ou le manquement) peut modifier le système d'interaction<sup>73</sup>. Pratique, parce que nous insistons sur la dimension pragmatiste inhérente au concept de cadre. Ce ne sont pas les règles formelles d'un organigramme ou la description administrative des tâches à accomplir. Ce sont des pratiques qui soutiennent le système d'interaction identifié. Ces règles pratiques correspondent à des formes d'engagement : autrement dit, l'action décrite ne présuppose pas nécessairement une claire intention ou un froid calcul stratégique. Un cadre se décrit donc par un système de règles ouvert sur des transformations, comme une *syntaxe pratique vulnérable* de l'activité.

Nous comprenons mieux alors une consigne méthodologique, employée dans l'enquête, et qui guide en large partie le choix des exemples dans l'exposition : repérer de cas problématiques, de cas où l'interaction ne « fonctionne » pas ou plus. En cela, nous écoutons un conseil bien précieux, donné comme souvent en passant par Goffman :

« Un cadre d'accords normatifs est donc en jeu, mais il n'est ni enregistré, ni cité, ni disponible auprès d'informateurs. C'est au chercheur de le reconstituer, en partie en découvrant, en recueillant, en collationnant et en interprétant toutes les exceptions possibles à la règle »<sup>74</sup>.

\*

La prise en compte et l'ouverture aux cas qui ne marchent pas, au doute, à l'embarras, à l'échec, à la vulnérabilité, permettent de voir *en creux* les actions *nécessaires* à l'existence d'une certaine strate de sens. Comment mieux voir une règle implicite qu'en identifiant les cas où celle-ci est violée ? Le raté constitue ainsi une sorte de révélateur, au sens chimique du terme, de la « normalité » réglée, du fonctionnement de la réalité qui quand elle réussit, quand elle va de soi, masque ses propres conditions de possibilité et de félicité.

---

<sup>73</sup> Goffman précise d'ailleurs que « Chaque cadre social comporte ses propres règles » (*Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 33).

<sup>74</sup> E. Goffman, *Façons de parler*, op. cité, p. 96.

L'organisation d'un cadre est donc systémique, elle n'est pas pour autant statique. Il convient au reste d'ajouter que tout cadre possède une dimension temporelle, directement liée à sa dimension pragmatiste, puisque qui dit action dit déploiement dans le temps<sup>75</sup>. S'il y a une dimension temporelle, il y a donc forcément un début, un déroulement et une fin. Pour Goffman, ce qui pose le plus de problème, c'est le début. Pour clarifier la terminologie qui sera employée, traduisons ces termes communs en langage goffmanien. Le début d'un cadre, l'ouverture d'une activité dotée d'un sens particulier, s'appelle une « parenthèse conventionnelle » :

« Une activité cadrée d'une certaine façon –et tout spécialement une activité organisée collectivement- est généralement séparée du flux des événements en cours par des parenthèses ou marqueurs conventionnels. Ces parenthèses conventionnelles délimitent l'activité dans le temps en lui donnant un avant et un après. A l'instar du cadre en bois d'une photographie, ces marqueurs ne font pas vraiment partie intégrante du contenu de l'activité et n'appartiennent pas non plus au monde extérieur : ils sont à la fois dedans et dehors »<sup>76</sup>.

Pour caractériser un cadre il faudra donc décrire les *activités* qui contribuent à ouvrir une nouvelle région de sens, un nouvel ordonnancement du sens. Pour le cadre primaire, comme pour les cadres secondaires, où ce seront les opérations de transformation qui feront office de « parenthèse conventionnelle »<sup>77</sup>.

Le déroulement d'une activité cadrée se décrit alors en même temps que l'ensemble des règles pratiques qui le font tenir. Nous avons d'ailleurs parlé de formes d'engagement pour dire règles pratiques, car un engagement implique, entre autres, de manifester certaines expressions, certains sentiments. Mais ceux-là n'échappent-ils pas à l'analyse des cadres ? Une nouvelle fois, souvenons-nous de la réponse pragmatiste à la problématique structuraliste. Certes, un sentiment peut être considéré comme attaché à la singularité de la personne. Mais avec Goffman, les sentiments exprimés s'intègrent aussi à la syntaxe de l'activité, dans la mesure où ce que l'on ressent est difficilement séparable de ce que l'on fait et des conditions de pertinence de ce que l'on est supposé faire. Nous chercherons alors, autant que possible, à caractériser des *affects conventionnels* propres à chaque cadre et en rapport avec certaines règles pratiques.

---

<sup>75</sup> C'est même cette dimension temporelle qui fait que l'activité reste rarement franche longtemps.

<sup>76</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 246.

<sup>77</sup> Les activités de transformation, parenthèse conventionnelle d'un cadre secondaire, pourront correspondre à des règles pratiques du cadre primaire. Par exemple, être disponible ou servir correspond à une règle pratique du cadre primaire de la relation de service. Mais elle ouvre aussi sur un détournement possible, transformant cette relation de service en cadre de la conversation, voire en cadre de la confiance, car une condition de la disponibilité est l'écoute, condition aussi du commerce entre les hommes.

Enfin, la clôture constitue un véritable enjeu. Comment une séquence d'activité s'arrête ? En fermant la parenthèse conventionnelle, par des formules rituelles conduisant à la séparation des participants. Il faudra repérer les gestes et paroles de clôture.

Finalement, que comporte nécessairement l'analyse des cadres ?

- Un repérage de l'activité qui ouvre le cadre, soit l'opération de transformation pour les cadres secondaires ;
- une identification de la strate de sens qui donne son nom au cadre ;
- celle des règles pratiques qui le font tenir et le rendent vulnérable ;
- celle affectés conventionnels (quand ce sera possible).
- celle des gestes qui rompent l'activité.

Attelons-nous donc d'abord à la caractérisation du cadre primaire de l'activité des EMA, puis à celle des cadres secondaires. Chaque partie présente la structuration de l'expérience (l'empilement des strates de sens), puis l'organisation de l'expérience de la strate de sens identifiée.

Une dernière remarque : tout ce travail théorique peut paraître des plus fastidieux, inutile pour la description et pour la compréhension d'un travail, voire pernicieux, tant il amène à systématiser la surface (sans s'intéresser au fond) des choses. Pourtant...

Il semblait nécessaire de tenter une clarification et une explicitation des conditions théoriques pour rendre opératoires les concepts goffmaniens. Sans doute cette volonté peut-elle sembler le sceau de chercheurs psychorigides, et donc peu en phase avec le flegme méthodologique propre à Goffman. Psychorigides ou consciencieux, nous tenons en tout cas à éviter les pièges d'usages non précautionneux de certains concepts, dans la mesure où la sociologie passe aisément pour une discipline peu rigoureuse, inutilement jargonnante<sup>78</sup>.

D'autre part, ce travail théorique n'a pas été un choix *a priori*. Il répond en fait à des préoccupations pratiques, qui ont émergé dans le cours même de l'enquête. Il est apparu en fait difficile d'organiser, de façon intelligible, l'ensemble des données recueillies. Cette difficulté s'accompagnait d'un défi théorique : comment concilier les outils ethnographiques et pragmatiques linguistiques (pragmatique, Analyse conversationnelle, ethnographie de la communication), dans la description d'une interaction de face à face ? Pour éviter la simple juxtaposition, il fallait trouver un cadre théorique cohérent et cohésif. L'analyse des cadres, particulièrement appropriée pour l'étude de ce genre d'objet et pour l'intégration de la linguistique et de l'observation ethnographique est alors apparue pertinente.

---

<sup>78</sup> Et pour des sociologues notamment : H. S. Becker, *Ecrire les sciences sociales. Commencer et terminer son article, sa thèse ou son livre*, Paris, Economica, 2004 [1986, trad. par P. Fogarty et A. Guillemin].



## 2. Caractérisation du cadre primaire de l'activité des EMA en face à face.

*Approcher sans offenser, faire dire sans soutirer, proposer sans imposer, servir sans servitude, quitter sans délaissé : les conditions de félicité de la relation de service.*

Que se passe-t-il ici ? Comment comprendre le sens d'une interaction qui laisse voir un groupe de trois personnes, sorties d'un camion floqué « Samusocial de Paris », vêtues d'un blouson bleu, s'adresser à un sans-abri dans la rue ? Les équipes mobiles d'aide vont en effet à la rencontre des sans-abri dans l'espace public. C'est donc visuellement l'inversion de la relation de guichet : l'utilisateur accueille les agents. Ces agents doivent alors justifier interactionnellement leur présence, donner du sens au fait qu'ils viennent voir des sans-abri, mais pas en qualité de particulier. Ce sens, il est pour partie déposé dans la fonction de l'institution qu'ils représentent. Le Samusocial de Paris (SSP) a une mission principale : « créer du lien » en allant à la rencontre « de ceux qui ne demandent plus rien », comme le stipule la Charte de cette institution. La question du sens reçoit donc bien une réponse d'un point de vue fonctionnaliste : le SSP a pour fonction de réintégrer des personnes considérées comme exclues et « désocialisées ». Mais une fois dit ça, il reste encore à comprendre ce qui se passe concrètement au cours d'une rencontre de face-à-face entre une équipe et un sans-abri. Comment, en situation, les équipes justifient<sup>79</sup> leur présence ? Comment donnent-elles du sens à leur rencontre dans le cours même de leur action ?

La démarche s'inspire en partie de l'ethnométhodologie. Les EMA donnent du sens à leur présence auprès du sans-abri, en rendant compte, dans le cours même de leur activité, de cette justification. Celle-ci ne prend pas explicitement le format d'une justification (puisque'il n'y a pas d'accusation explicite non plus la plupart du temps). Le sens de l'interaction s'observe dans l'interaction elle-même et dans son déroulement régulier. Par cette approche, nous rompons avec un point de vue fonctionnaliste classique.

Revenons en effet à la mission officielle du SSP : aider des personnes "qui ne demandent plus rien", comme il est écrit dans la Charte. Pour réaliser cette mission, les camions sont dotés de vivres et de vêtements, et le personnel, par ses compétences professionnelles, peut prodiguer des soins médicaux d'urgence (infirmière), donner des informations (TS) ou encore amener ces personnes dans des centres (chauffeur). Chaque équipement et chaque compétence spécifique est donc fonctionnellement adapté à la mission d'urgence médico-psychosociale du SSP<sup>80</sup>. Ce dernier s'inscrit tout d'abord dans une filiation de

---

<sup>79</sup> Nous parlons de justification en un sens très large : se justifier, c'est faire accepter (oralement ou non) quelque chose qui ne va pas de soi, qui pourrait offenser. En terme goffmanien, justifier c'est réparer. L'acceptation formelle du mot est donc bien lâche, son emploi est relatif à des situations, et n'affère pas directement à des catégories morales. Justification est souvent préféré à réparation cependant, parce que le nom dit un souci de justesse, qui ne va donc pas de soi, au cœur du travail des EMA.

<sup>80</sup> La mission est définie comme suit sur le site internet du SSP ([www.samusocial-75.fr](http://www.samusocial-75.fr)) que celui-ci se donne pour mission d'aller "à la rencontre des personnes trop éloignées des dispositifs de droit commun, pour leur **proposer** :

- un "abri" (hébergement d'urgence)

médecine urgentiste<sup>81</sup>. Mais on a également pu parler pour la prise en charge des personnes sans-domicile d'aide « humanitaire » puisque étant relative au logement, aux soins, et à la nourriture. Cependant, d'aucuns se posent actuellement la question de savoir si ces vivres ne sont pas des dysfonctions, si ils ne contribuent pas à dévoyer la mission du SSP, à savoir fixer les sans-abri à la rue en leur apportant tout le nécessaire pour survivre? Avant d'entrer dans ce débat, très intense au SSP actuellement, il faudra bien reconnaître que les équipes justifient pratiquement leur présence auprès des sans-abri par cette *prestation de services à la rencontre*. Sans totalement rompre avec le point de vue fonctionnaliste (les bolinos continuent à nourrir et les couvertures à réchauffer), il s'agit aussi d'envisager ces objets non plus seulement comme des biens au sens le plus matériel du terme, mais aussi comme supports interactionnels de la relation. Le fait de fournir à manger, à boire, des couvertures, des vêtements, des soins, des informations et de proposer un hébergement constituent alors, dans notre analyse, les activités qui donnent sens à la question caractéristique de tout cadre primaire : « que se passe-t-il ici ? ».

Le cadre primaire n'est pas uniquement tributaire de la définition de la situation attribuée et négociée par les individus qui se rencontrent au cours d'une situation. Ici, il dépend d'une institution, matérialisée ou représentée par des objets, un emploi du temps, une équipe avec ses anciens et ses nouveaux, des habitudes et des règles officielles. Les EMA et les sans-abri n'inventent pas à chaque fois les règles de fonctionnement de l'interaction ; celle-ci ne repose pas sur une négociation permanente qui redéfinirait à mesure les propriétés (les règles et la signification) de la situation.

Le cadre primaire renvoie très clairement à une institution : le Samusocial de Paris formate l'interaction (et donc son organisation et sa structure), en tant qu'elle impose une écologie du travail (aller vers ; dans l'espace public) et promeut, voire exige une éthique (respect, dignité, citoyenneté), à l'aide du droit notamment (tout manquement à ces principes est sanctionnable), écologie et éthique qui contraignent donc l'activité, et forment certainement un ethos professionnel (des manières de voir, de faire, de se présenter. Mais plutôt que mesurer l'écart entre l'affichage institutionnel et la pratique, il convient d'observer l'institution se réaliser *in situ* (peut-être d'ailleurs dans des directions que certains de ses représentant n'imaginent pas), considérant ainsi qu'elle exhibe les traits pertinents et suffisants pour son intelligibilité. L'observation ethnographique, directe et participative, et l'analyse pragmatique des conversations, cherchent aussi à décrire les *règles pratiques* (ou les *formes d'engagement*) qui font émerger, maintiennent et vulnérabilisent le cadre primaire. Quelles sont les règles d'action du cadre primaire, de cette relation de service à la rencontre des usagers ? Un cadre, c'est entendu, ne peut pas se

- 
- une aide morale (création de liens)
  - une aide sociale (information, orientation)
  - une aide médicale (soins de première nécessité)
  - une aide matérielle (nourriture, duvets)."

<sup>81</sup> On peut lire sur cette même page web : " *comme son nom l'indique le Samusocial de Paris a été créé à l'instar du SAMU pour traiter par l'abord de l'URGENCE les situations de grande détresse ou d'abandon qui mettent en péril l'intégrité physique et psychique de la personne.*"

réduire à un schéma d'interprétation. Réponse pragmatique à une problématique structuraliste sur la nature de l'ordre de l'interaction, le cadre (ici, primaire) se caractérise par des règles pratiques qui le font émerger, tenir ou qui le font se dégrader en autre chose que lui-même. *Approcher sans offenser, faire dire sans soutirer, proposer sans imposer, servir sans servitude, quitter sans délaissier* : voici les actions non seulement régulières mais nécessaires à l'accomplissement de l'activité des équipes<sup>82</sup>, à la réalisation d'une relation de service la rencontre des usagers. Ce ne sont pas des habitus inconscients, relevant d'une intériorisation de structures objectives au cours de la socialisation. Ce sont des règles de fonctionnement d'un système d'activité, qui, quand elles sont remises en cause, provoquent une fragilisation de la pérennité de l'interaction et n'en apparaissent alors que plus nécessaires *a contrario*, à l'émergence et au maintien du type d'interaction.

### 2.1. « La convention de phasage »<sup>83</sup> (E. Goffman) : approcher sans offenser.

Pour commencer à décrire le cadre primaire de la relation de service à la rencontre des usagers, il faut d'abord analyser ce qui enclenche l'actualisation de ce cadre, autrement dit la façon dont se prépare la constitution d'un « foyer d'attention commun ». Il faut donc, pour reprendre le vocabulaire précis de l'analyse des cadres, décrire « la convention de phasage » ou « parenthèse » de l'activité :

---

<sup>82</sup> Est-il véritablement possible de parler de règles nécessaires de la pratique, c'est-à-dire sans l'accomplissement desquelles l'activité échoue (n'a pas lieu) ? C'est le pari que nous prenons, fidèlement à Goffman : parler d'activité cadrée (réglée et stratifiée en pratique), c'est au moins essayer de repérer les éléments syntaxiques, dont la tenue (ou du moins la non transgression) permet de répondre à la question « que se passe-t-il ici ? », d'accomplir le cadre primaire en question. Objection : parler de syntaxe, c'est ici masquer une tautologie bien ennuyeuse : si l'activité A a pour conditions nécessaires la réalisation des règles X, Y, Z, alors il est certain que la co-occurrence de X, Y, Z est nécessaire à l'apparition de A. A ce compte-là, n'importe quelle activité peut-être réduite à des règles pratiques, mais cette réduction se ferait au détriment de la compréhension sociologique du phénomène. Répliques : cette objection peut servir d'alerte, mais n'a aucune véracité systématique. Il s'agit en effet d'explorer la variété empirique d'une activité en la rapportant à un certain nombre de conditions qui la rendent possible et la qualifient. Une fois conçu un schéma de consécution entre des conditions de possibilité et l'occurrence d'un phénomène, il faut le mettre à l'épreuve, chercher des cas négatifs, tels que A adienne sans X, Y ou Z, ou tels que X, Y, Z, réalisés, A n'advienne pas. Les cas négatifs permettent d'affiner la perception du phénomène à expliquer, en considérant la variété de ses occurrences et conditions de réalisation. Le travail de terrain est mis en suspens lorsque les chercheurs ne parviennent plus à trouver de cas négatifs. Mais il n'est jamais clôt, au sens où des lecteurs peuvent signaler un cas négatif, et ainsi relancer l'enquête (cf J. Katz, « On the Rhetoric ... », art. cité). L'analyse des cadres élabore ainsi des connaissances de façon inductive, non sans rappeler les principes de l'induction analytique (pour une présentation de l'induction analytique, voir J. Katz, « Analytic Induction », *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 2001). Verdict : a-t-on jamais vu des EMA accomplir une relation de service à la rencontre des usagers, sans tenir les règles pratiques évoquées ? La considération des ruptures de cadres invite à souligner en creux la nécessité des règles qui organisent l'activité, et à remarquer que le travail des EMA n'a rien d'automatique, qu'il est tout à fait vulnérable (et que cette vulnérabilité le caractérise). Les équipes sont donc contraintes à faire face à autre chose que ce qu'elles sont venues faire. La description de la relation de service à la rencontre des usagers comme d'une activité cadrée dispose, de fait, à considérer tout ce pour quoi l'activité peut ne pas marcher, et donc la variété de l'expérience des équipes.

<sup>83</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p.246.

« Une activité cadrée d'une certaine façon –et tout spécialement une activité organisée collectivement- est généralement séparée du flux des événements en cours par des parenthèses ou marqueurs conventionnels. Ces parenthèses conventionnelles délimitent l'activité dans le temps en lui donnant un avant et un après. A l'instar du cadre en bois d'une photographie, ces marqueurs ne font pas vraiment partie intégrante du contenu de l'activité et n'appartiennent pas non plus au monde extérieur : ils sont à la fois dedans et dehors »<sup>84</sup>.

Pour ce faire, partons de la relation typique entre usager et agent dans une relation de service : la relation de guichet. Au guichet, l'usager justifie sa présence par sa requête, il est attendu dans un lieu prévu à cet usage, où tout un chacun est occupé professionnellement. La parenthèse conventionnelle, dans ce cas, correspond à une séparation géographique : le fait d'entrer dans l'établissement constitue déjà l'émergence d'un foyer commun d'attention virtuel, grâce à l'organisation de l'attente sous forme de queue.

Or, le fait d'aller à la rencontre dans l'espace public opère des changements radicaux par rapport à la relation de guichet. Cette détermination écologique contraint l'activité d'un double point de vue, d'une part pour catégoriser le sans-domicile comme usager, d'autre part pour focaliser l'interaction (passer d'une interaction diffuse ou à une interaction de face-à-face<sup>85</sup>).

Aller à la rencontre des usagers modifie considérablement la catégorisation de l'individu cible comme usager. Dans un premier temps se pose le problème crucial du repérage du sans-abri. Comment le reconnaître, le catégoriser ? Surtout, est-il disposé à nous accueillir ? En effet, c'est à présent l'usager qui accueille les agents, et ce sont eux qui doivent justifier leur venue, alors que le sans-abri est occupé par ailleurs, sur « son lieu de vie »<sup>86</sup>. Fait-il signe d'accueil, accepte-t-il pratiquement la venue de l'équipe et par là même sa participation à l'interaction comme usager ?

De plus, il s'agit bien, pour les équipes, de focaliser l'interaction avec l'usager, dans un espace où la coprésence est organisée par la règle de l' « inattention polie »<sup>87</sup>, où l'accès au

---

<sup>84</sup> *Ibid.*, p. 246.

<sup>85</sup> P.Pichon remarque les mêmes problèmes dans son enquête sur l'aide aux sans-abri dans le métro, qui se fait aussi à la rencontre des usagers (P. Pichon, « Opération « Coup de pouce ». L'assistance aux Sans Domicile Fixe dans le métro », *Réseau 2000*, 88, 1994).

<sup>86</sup> Il existe tout un vocabulaire au sein des EMA pour désigner l'approche du sans abri : « apprivoiser » pour l'approche elle-même, « lieu de vie » et « territoire » pour la délimitation géographique de la place occupée par la personne dans l'espace public de la rue.

<sup>87</sup> La notion se retrouve à plusieurs endroits de l'œuvre de Goffman. L'inattention civile désigne l'ajustement réciproque des actions des individus co-présents, en deçà de la focalisation de l'interaction, avant tout

face-à-face nécessite, de fait, justification et plus généralement réparations. Il n'y a pas de seuils spatial et temporel clairs qui circonscrivent l'espace propre du sans-abri, ses frontières sont labiles. D'où la nécessité de manifester de la déférence à l'égard de la personne approchée, personne hôte, et d'aller avec tact pour désamorcer toute méfiance et ainsi favoriser la prise de contact.

Comment donc accomplir une relation de service à la rencontre des usagers ? Avant toute chose en suivant cette règle pratique, supportant la parenthèse conventionnelle : approcher sans offenser. Cette règle prend corps dans deux types de pratique : la catégorisation et l'approche respectueuse.

### 2.1.1. Catégoriser une personne dans l'espace public : précaution pour une approche respectueuse.

Le cadre primaire de la relation de service étant défini comme une activité concrète, il convient de s'intéresser aux phénomènes qui préexistent à l'établissement du contact, et qui en quelque sorte vont permettre précisément de concrétiser et d'actualiser l'activité. Au cours de ces négociations<sup>88</sup> préliminaires, les équipiers mettent en œuvre des procédés de catégorisation, lesquels visent à déterminer la nécessité de la prise en charge et permettent que les équipiers s'accordent pratiquement<sup>89</sup> sur la manière de mettre en place la relation de service.

Le processus de catégorisation (*Membership Categorization Device*) tel qu'il a été défini par Sacks<sup>90</sup> est un dispositif permettant, dans les premières phases d'une interaction, de catégoriser son ou ses interlocuteurs en choisissant, parmi un ensemble qui contient plusieurs groupes de catégories, celle qui paraît la plus pertinente pour ajuster son discours et éventuellement trouver des sujets de conversation adéquats. Ce dispositif de catégorisation est appelé MIR parce qu'il appartient aux Membres, qu'il est dit « Inference-rich », c'est-à-dire qu'il est supporté par un fort degré d'inférence, et parce qu'il est « Representative » (en tant que chaque membre est potentiellement représentatif de cette catégorie et donc de tous les autres membres de cette catégorie). Cela dit, contrairement

---

engagement de la conversation. Cette modalité émergente dans les lieux publics ne signifie pas que les gens s'ignorent. A l'inverse, elle indique une modalité particulière de l'attention, située dans l'intervalle des unités de locomotion et de participation, à un niveau infra-relationnel. L'attention se limite à signaler à l'autre qu'il est vu mais ne présente pas une source particulière d'attention. Sur l'importance de cette notion pour appréhender la coprésence dans l'espace public : Quéré L., Brezger D., « L'étrangeté mutuelle des passants. Le mode de coexistence du public urbain », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 57-58, 1992-1993.

<sup>88</sup> Le terme est employé ici pour désigner des actions, mais discursives et co-produites, durant lesquelles les participants peuvent éventuellement s'ajuster et délibérer sur la définition de la situation.

<sup>89</sup> L'adverbe pratiquement est là pour signifier que l'accord ne nécessite pas forcément de délibération ou de concertation. Il est accompli à toute fin pratique.

<sup>90</sup> H. Sacks, « The MIR Membership Categorization Device », in *Lectures on Conversation*, Oxford, Basil Blackwell, 1992.

aux catégories sociologiques pré-établies, celles-ci n'appartiennent pas à l'analyste, mais sont mobilisées par les membres, en situation<sup>91</sup>. Il s'agit aussi de décrire les procédés mis en œuvre par les membres quand ils catégorisent et les moyens par lesquels ils assurent la pertinence de leurs collections (regroupement de catégories).

Or l'activité « d'aide sociale » menée par les membres des équipes du Samusocial de Paris au cours de leurs interactions avec les SDF implique un travail de repérage (savoir identifier un individu pouvant correspondre au profil de l'utilisateur, c'est-à-dire au « profil SDF ». Elle implique également travail de prise en charge adéquate à la situation de la personne abordée. Cette activité est donc intrinsèquement liée à l'émergence de phénomènes catégoriels, qui formatent l'interaction à venir.

Plusieurs types de catégorisations sont possibles: un premier type relatif à la catégorisation de la personne, un second relatif à la catégorisation de la situation.<sup>92</sup>

Notons que le processus de catégorisation s'observe particulièrement bien dans certaines interactions où l'approche est problématique : la personne dort, fait la manche ou fouille dans des poubelles. Le sans-abri étant engagé dans une activité, l'approcher pourrait le déranger et mettre ainsi fin à tout contact : le cadre primaire, à peine esquissé, serait rompu. Et pourtant, la personne pourrait avoir légitimement besoin de l'équipe, étant donné que le fait qu'il dorme à la rue, fasse la manche ou les poubelles indique qu'elle est sans-abri. Ce raisonnement pratique prend donc la forme d'un double syllogisme paradoxal.

Le cas suivant constitue la transcription d'une interaction décrivant une catégorisation située<sup>93</sup> d'un sans-abri refusant de voir une équipe. Dans cet extrait, MP (infirmière) et JL (chauffeur) opèrent une maraude en camion (en compagnie de C, l'observatrice). Ils aperçoivent sur le trottoir une personne faisant les poubelles. Il s'agit d'un cas qui représente une limite de la relation de service, exhibant la règle pratique « approcher sans offenser »<sup>94</sup>:

1	MP	alors attends/
2	JL	ah bah tu vois il est- il a changé <d' <u>route</u>
3		((rires))> . <b>dès qu'il a vu la voiture il a changé</b>
4		<b>d'<u>route</u> tu vois/</b>

<sup>91</sup> Les catégories ne sont pas des concepts sociologiques *a priori* utilisés par l'analyste : « all the sociology we read is unanalytic, in the sense that they simply put some category in. They may make sense to us in doing that, but they're doing it simply as another Member » (Sacks, 1992) (trad : "toute la sociologie que nous lisons est non-analytique, au sens où elle ne fait que calquer des catégories (sur les membres). Cela peut être sensé pour nous de faire cela, mais c'est le faire simplement au même titre qu'un autre membre.")

<sup>92</sup> E. Gülich, L. Mondada, « Konversationsanalyse », in G. Holtus, M. Metzeltin & C. Schmitt, *Lexikon der Romanistischen Linguistik*, Tübingen : Max Niemeyer, 2001

<sup>93</sup> Nous parlons de catégorisation *située* pour dire qu'elle a lieu justement en quasi face-à-face et pas à la lecture de la fiche de signalement, et pour garder en tête qu'il y a déjà une précatégorisation liée à l'utilisation d'artefacts bureaucratiques (la fiche de signalement, les coups de fils avec la régulation).

<sup>94</sup> Les conventions de lecture sont données à la dernière page de ce document.

5 MP voilà aller hop/ il s'en va/ **t'inquiète pas il nous**  
 6 **a vus hein\**  
 7 C tu crois/  
 8 MP [ouais ouais  
 9 JL [ah oui oui:  
 10 (5.1)  
 11 MP ah c'est des gens **ils doivent faire les poubelles tu**  
 12 **vois toute la nuit**  
 13 (2.7)  
 14 MP avec ses sacs\  
 15 (11.1)  
 16 MP essaie de l'appeler voir si il veut quelque chose  
 17 JL ouais\  
 18 (2.5)  
 19 MP t'es dans l'bon sens/ là non\  
 20 JL nan j'suis dans l'mauvais sens  
 21 ((JP sort))  
 22 MP enfin toute façon si ça s'trouve **il va dire comme**  
 23 **l'autre dégagez dégagez**  
 24 (3.1)  
 25 MP tu vois regarde=  
 26 C =ah ouais ouais . ah ouais il fait un signe de  
 27 têt[te& quand même mais ouais ouais  
 28 MP [ils veulent pas ouais . ouais ils veulent  
 29 pas . **quand tu les vois tracer comme ça: ils**  
 30 **veulent- ils veulent pas**  
 31 JL <nan: ((en revenant au camion))>  
 32 MP nan nan  
 33 JL il veut rien qu'je fasse pour lui\  
 34 C ouais ouais  
 35 JL pas méchant: mais: nan nan\ merci . nan\ merci\  
 36 MP **toute façon il nous avait vus**  
 37 C ouais\  
 38 JL oui bien sûr/ **ah quand tu vois qu'ils s'éloignent de**  
 39 **la voiture c'est que:**

Ce que laisse apparaître cet extrait, c'est que la nécessité de l'offre d'assistance est problématique. Cela montre la difficulté qui consiste, en approchant un sans-abri, à *trop* imposer son offre aux personnes qui ne la désirent pas, quand l'un et l'autre des participants ne s'accordent pas implicitement autour de la résolution d'une orientation commune, contrairement à la définition de l'interaction institutionnelle donnée par Drew et Heritage.<sup>95</sup>

Ce discours co-produit par les équipiers, permettant de s'accorder sur la définition de la situation et les recours possibles face à celle-ci fait émerger un certain nombre de

<sup>95</sup> Dans leur ouvrage *Talk at Work* (1992) Drew et Heritage définissent la relation de service comme orientation commune des participants vers un but commun : « Both lay and professional participants generally show an orientation to institutional tasks or functions in the design of their conduct, most obviously by the kinds of goal they pursue » (trad : Les participants, qu'ils soient professionnels ou particuliers affichent une orientation vers la réalisation de tâches institutionnelles dans la forme de leur conduite, de la façon la plus évidente par le type de but qu'ils poursuivent")

procédés collaboratifs qui témoignent d'un accord commun sur les règles pratiques relatives à la relation de service, et parmi elles, celle qui consiste à approcher sans offenser. Pour comprendre comment se co-construit interactionnellement la catégorisation de la personne comme « SDF engagé dans une activité » et de la situation comme « cas de refus potentiel », il est possible de schématiser l'organisation du discours en partant d'une analyse sacksienne de la catégorisation. En effet, selon le principe des *category-bound activities*, qui énonce que pour le sens commun, un certain nombre d'activités sont d'emblée associées à une certaine catégorie<sup>96</sup>, MP identifie l'individu comme appartenant à la catégorie SDF puisqu'il est en train de réaliser une activité généralement liée à cette catégorie : il fait les poubelles (il en est de même pour les personnes faisant la manche, ou encore de manière plus explicite, les personnes couchées sur des bouches de chaleur).

La catégorie *a priori* évidente pour le sens commun « faisant les poubelles » donc « étant SDF » aurait tendance à impliquer assez naturellement une nécessité de la prise en charge selon le schéma syllogistique suivant :

L'homme fait les poubelles (observation des membres, données visuelles)  
**donc** il est sans-abri (association selon le principe des *category-bound activities*)  
**or** les sans-abri nécessitent notre aide (cadre primaire de la relation de service)  
**donc** cet homme-ci nécessite notre aide.

Cependant, ce qui vaut pour la catégorisation de la personne ne vaut pas pour la catégorisation de la situation : le fait que l'homme fasse les poubelles ne signifie pas seulement qu'il est SDF, cela signifie aussi et surtout qu'il est engagé dans une activité, et qu'à ce titre il ne faut peut-être pas le déranger. On aurait alors :

L'homme fait les poubelles (observation, données visuelles)  
**donc** il est engagé dans une activité  
**or** il est délicat de déranger des personnes déjà engagées dans des activités qui ont une logique et une légitimité propres (pertinence selon le principe de collection évoqué ligne 22-23, lui-même relatif à un principe d'expérience)  
**donc** il ne faut pas déranger cette personne.

Ces deux types de syllogismes de catégorisation relèvent d'un problème pratique de premier ordre : approcher sans risquer d'offenser est aussi une manière de gérer une situation délicate, en particulier un refus.

Toute la conversation devient alors le lieu de la confirmation d'éléments de catégorisation réalisés au début, exhibant ainsi le processus collaboratif en œuvre pour se mettre d'accord

---

<sup>96</sup> Comme le dit Schegloff dans son « Tutorial on Membership Categorization » (2002), certaines activités peuvent être, pour le sens commun, considérées comme représentatives d'une catégorie particulière : « Among the items that compose category-based common sense knowledge are kind of activities or actions taken by the common sense or vernacular culture to be specially characteristic of a category »



sur la définition d'une situation, à la fois pour mieux prendre en charge ce cas là à partir de l'expérience des cas précédents, mais aussi pour produire des maxims de pertinence permettant ensuite de traiter tous les autres cas analogues qui se présenteront. Ces procédés sont dits collaboratifs puisque les énoncés produits par un des membres, relatifs à la catégorisation de la situation, sont systématiquement repris par le second pour les confirmer, et ainsi ratifier l'accord entre les équipiers. JL énonce lignes 3-4 « tu vois il est-il a changé <d'route ((rires))> . dès qu'il a vu la voiture il a changé d'route tu vois », confirmé par MP lignes 28-29 avec « ils veulent pas ouais . ouais ils veulent pas . quand tu les vois tracer comme ça: ils veulent- ils veulent pas » et confirmé à nouveau par JL ligne 38 « oui bien sûr/ ah quand tu vois qu'ils s'éloignent de la voiture c'est que: ». Ces énoncés référentiellement semblables, et qui énoncent le même type de règles, sont donc produits par les deux membres de l'équipe : ils ne font pas que répéter ce que l'autre vient d'affirmer, ils confirment aussi la pertinence de l'analyse de leur équipier respectif. Le même procédé se voit sur le topic « il nous avait vus » avec lignes 5-6, par MP « voilà aller hop/ il s'en va/ t'inquiètes pas il nous a vus hein\ » , repris ligne 36 avec « toute façon il nous avait vus ».

Ce sont les compétences et l'expérience professionnelle des membres qui permettent de mettre en place un réseau d'éléments pré-catégorisés qui viennent ensuite s'infléchir ou se confirmer au sein de l'interaction, si toutefois celle-ci a lieu. Ces descriptions normatives font émerger une forme de raisonnement procédant par identification de régularités et énonciation de règles, et permettent la transmission d'une vision professionnelle. On retrouve dans ce compte-rendu perceptuel, quelques critères qui montrent la mobilisation de « *viewer's maxims*<sup>97</sup> » :

« Si un membre voit s'accomplir une activité attachée à une catégorie, et si, ensuite, quelqu'un la voit accomplir par un membre de la catégorie à laquelle cette activité est attachée, alors voyez-la ainsi ! La maxime du spectateur (*viewer*) est une autre règle de pertinence dans la mesure où elle suggère que, pour l'observateur d'une activité attachée à une catégorie, la catégorie à laquelle l'activité est attachée est particulièrement pertinente pour formuler une identification de la personne qui agit. (...) Les spectateurs ont recours aux normes pour garantir le bon ordre et la pertinence des activités qu'ils observent. (...) Pour les spectateurs, le caractère utilisable des maxims sert à garantir la justesse de leurs observations »

Autrement dit, plus que la catégorie mobilisée, ce sont les discours produits sur cette activité, qui, à toute fin pratique, orientent la décision de prise en charge. Ces maxims,

---

<sup>97</sup> H. Sacks, « On the Analysability of Stories by Children », in R. Turner (eds), *Ethnomethodology Harmondsworth*, Penguin, (pp. 225-226), 1974.

s'établissant alors en règles pratiques, seront alors réactualisées de manière plus ou moins implicite dans d'autres situations :

MP	oh attends [attends laisse le ré]fléchi[:r=
JL	[il vient pas xx] [il vient pas
	souvent [ici: hein
	[(portes du camion s'ouvrent))
MP	ouais\

1	JL (j'sais pas si veut v'nir la c'lui-là)
2	MP ouais\ parce qu'il nous a <u>vus</u> hein
3	C ils demandent pas un café dans ces cas là/
4	MP [nan nan
5	JL [ils veulent rien
6	MP lui il a son duvet là ((montre la cabine téléphonique)) mais
7	j'crois qu'il veut pas qu'on l'emmerde parce qu'il fait la
8	manche
9	(2.1)
10	MP j'ai <u>cru</u> qu' <u>c'</u> était michel mais non c'est <u>pas</u> michel
11	(1.8)
12	MP hein tu vois ils arrêtent toutes les voitures\ y'en a <u>un</u> il
	arrête que les taxis lui.

Le « mais » de la ligne 6 consiste précisément en ce que Sacks nomme un « modifier »<sup>98</sup> : il a son duvet dans la cabine, il s'agit donc bien d'un sans-abri. Cependant, il est engagé dans une activité, donc l'offre d'aide va potentiellement être contre-productive. Le recours à ces identifications catégorielles soulève des enjeux pratiques évidents pour les membres des équipes : ne pas se faire refouler par les personnes qu'ils abordent, conserver une forme d'harmonie dans les relations entre services d'aide et usagers et respecter le droit de la personne. Il s'agit là de l'accomplissement de la règle pratique que nous nommons « approcher sans offenser ».

Cette catégorisation opérée dans le camion revient donc à une *précaution*, qui essaye d'anticiper un bon ou mauvais déroulement de l'approche. Ce que révèle l'utilisation de cas problématiques. Ces cas exhibent, *a contrario*, le raisonnement implicite qui peut avoir lieu quand la personne catégorisée comme sans-abri paraît être disposée à accueillir l'équipe. A ce moment-là, celle-ci descend du camion, et va en direction du sans-abri. Mais, là encore, pas n'importe comment : en approchant sans offenser.

---

<sup>98</sup> Ces derniers sont définis comme suit : « they consist of attempts to provide that what it is that may be said about any member is not to be said about the member at hand » (*trad : ce qui peut être dit à propos de n'importe quel membre ne peut pas l'être pour ce membre en particulier*)

## 2.2. Approcher sans offenser.

Les EMA vont à la rencontre des sans-abri, provoquant ainsi une interaction de face-à-face. Les participants passent d'une « interaction dispersée » à une « interaction focalisée », où les observateurs changent de statut et sont engagés à devenir des participants à l'interaction. Cette première action crée une rupture de la règle d' « inattention polie » qui régit les rencontres dans l'espace public.

Une règle implicite de la régulation de la co-présence dans les espaces publics est donc bafouée. Un rite réparateur est alors nécessaire : comment s'effectue-t-il ?

L'équipe descend du camion, marche en direction du sans-abri et ouvre l'interaction par une présentation : « Bonsoir ! C'est le samusocial ! ». Toutes ces gestes paraissent aller de soi, et pourtant contribuent à distinguer le *modus operandi* des EMA et celui d'autres agences urgentistes.

L'approche des EMA cherche à prévenir ou réparer toute menace sensible. D'une autre façon, l'approche de la BAPSA<sup>99</sup> pouvait ne pas être menaçante, mais la loi ne l'en empêchait pas, des témoignages l'attestent d'ailleurs<sup>100</sup>. L'approche des EMA ne se fait pas non plus en courant, comme ce peut être le cas dans l'urgence médicale. L'urgence sociale a sa propre temporalité d'approche et son propre pas

Toutes ces différences révèlent la spécificité d'une approche qui se fait en marchant, en ralentissant à mesure que l'équipe arrive sur « le lieu de vie », et assortie d'un ton énergique.

Surtout, cette démarche peut largement s'expliquer par l'institution et sa mission. A la différence de la BAPSA, il n'est pas légalement possible de ramener de force des sans-abri dans des centres d'hébergement, même si l'on estime que leur état y incite fortement. C'est l'usager qui décide (dans la limite des places disponibles et dans la mesure où il ne menace pas l'activité des équipes) de monter dans le camion. A la différence de l'urgence médicale, il ne s'agit pas d'un temps où se joue la vie ou la mort, mais il s'agit surtout de ne pas offenser la personne abordée. A la différence du mendiant, la venue se justifie par la présence visible de l'institution : le camion les blousons sont siglés, la présentation de soi comme représentant d'une institution routinière : « bonsoir ! c'est le samu social ! ». Cette ouverture, régulière, constitue une présentation non pas des personnes elles-mêmes, mais bien de l'institution. Celle-ci constitue donc une justification de la présence. La convocation de l'institution dans l'ouverture de la conversation vaut comme excuse du dérangement. Donnons corps à notre propos.

---

<sup>99</sup> La BAPSA, brigade d'assistance aux personnes sans-abri, est une brigade de police créée en 1968, héritière de l'Equipe de ramassage des vagabonds, instituée au début des années 1950.

<sup>100</sup> Voir les passages qu'y consacrent P. Declerck dans *Les Naufragés*, op. cité, Y. Le Roux et D. Lederman dans *Le cachalot. Mémoires d'un SDF*, Paris, J'ai lu, 1998, ou encore H. Prolongeau dans *Sans Domicile Fixe*, Paris, Pluriel, Hachette, 1993.

Le travail des EMA a lieu dans l'espace public, rappelons-le. C'est une condition écologique déterminante de l'activité. Par là, la relation de service est bien différente d'une interaction au guichet. Cet écart est d'abord sensible dans la catégorisation de l'usager. Il l'est également dans la production de l'interaction de face-à-face.

Une fois une forme reconnue comme celle d'un sans-abri et d'un usager, l'équipe doit aller à sa rencontre. L'espace public est en même temps un espace de passage et de rassemblements éphémères (*encounters*) : la règle de l'indifférence polie est une disposition commune des co-présents au trouble, dans un espace défini par la visibilité (réciprocité des perspectives et droit de regard) et l'accessibilité (droit de visite). L'irruption du trouble connaît deux modes de réduction rituels, deux types de figuration<sup>101</sup> : l'évitement<sup>102</sup> et la réparation. Ce deuxième type de figuration est caractéristique de l'activité des EMA et constitutif de la règle « approcher sans offenser ».

Goffman précise ce qu'il entend par réparer : « Lorsque ceux qui participent à une entreprise ou une rencontre ne parviennent pas à prévenir un événement qui, par ce qu'il exprime, est incompatible avec les valeurs sociales défendues, et sur lequel il est difficile de fermer les yeux, le plus fréquent est qu'ils reconnaissent cet événement en tant qu'incident – en tant que danger qui mérite une attention directe et officielle – et s'efforcent d'en réparer les effets ».<sup>103</sup>

Le passage ou l'arrêt bref étant les modes de présence dans l'espace public, la station d'un sans-abri y est sensible, en termes goffmaniens, comme un danger, comme quelque chose venant menacer l'ordre de la coprésence. Le trouble ou la menace peuvent être résorbés en ne prêtant pas attention à sa source. Ainsi évite-t-on un mendiant qui sollicite notre attention<sup>104</sup>. L'évitement n'est évidemment pas le type de figuration retenu vis-à-vis des usagers à la rue par ceux qui leur viennent en aide. Il s'agit d'aller vers les usagers (et non de les contourner). Aller vers eux, c'est reconnaître le trouble et l'inconvenance qu'ils suscitent et incarnent dans l'espace public, sur un mode confirmatif (et non dénégatif – faire comme s'ils n'étaient pas là) qui implique donc réparation (la condition suffisante d'une interaction est de ne pas perdre ou faire perdre la face<sup>105</sup>). Pratiquement, la question est simple : comment approcher une personne reconnue comme menaçante, approchée justement parce qu'elle constitue une menace particulière (qui l'inscrit dans la catégorie usager), sans lui faire perdre la face, sans défaire l'image constitutive du moi, qu'elle

---

<sup>101</sup> E. Goffman, *Les rites d'interaction*, Paris, Le sens commun, Minit, 1974, p. 15 : « Par figuration (*face-work*) désigner tout ce qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne (y compris elle-même) ».

<sup>102</sup> *Ibid.*, p. 17 : « Le plus sûr moyen de prévenir le danger est d'éviter les rencontres où il risque de se manifester ».

<sup>103</sup> *Ibid.*, p. 20.

<sup>104</sup> P. Pichon, « La manche, une activité routinière », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 57-58, 1992-1993.

<sup>105</sup> *Les rites d'interaction*, op. cité, p. 8 : « On peut définir le terme de *face* comme étant la valeur positive qu'une personne revendique effectivement à travers une ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier ».

formule par sa seule présence ? Transposons ce problème dans un vocabulaire plus commode pour la description<sup>106</sup>, celui de l'éthologie : comment approcher sans offenser (et sans devenir donc la source d'une menace) ?

La scène se passe une douce nuit d'hiver, autour de quatre heures, dans une rue étroite bordée d'immeubles. Nous « maraudons » alors, aucun « signalement »<sup>107</sup> ne nous étant confié. La rue est déserte, à l'exception d'un homme, d'allure trentenaire, recroquevillé dans le recoin étroit d'une porte d'entrée, sans plus de protection que ses vêtements : des chaussures de villes, des chaussettes, un jean, une chemise et un manteau printanier. L'homme tient une canne blanche de malvoyant dans l'une de ses mains. Il bouge un peu, comme s'il ne trouvait pas une position convenable. Michel arrête le véhicule. Nous descendons tous les quatre. Il y a peu à parcourir pour se rendre aux côtés de l'homme assoupi, seulement quatre ou cinq mètres. Nous approchons doucement. Gisèle, infirmière, et Marie, travailleuse sociale, mènent la file que je termine, tandis que Michel se tient au pied du camion. Gisèle dit une première fois, en ralentissant le pas, à environ deux mètres de l'interlocuteur : « Bonjour Monsieur, c'est l'samusocial ! ». L'homme ne dit mot, mais tourne la tête, comme s'il entendait. Gisèle, alors tout près de lui, recommence plus fort et ajoute, en se penchant : « Vous allez bien ? ». L'homme tourne la tête, paraît chercher Gisèle, mais répond dans une autre direction. Il précise que tout va bien, qu'il n'habite pas loin, qu'il fait une pause dans son trajet ; il est juste saoul et fatigué.

Jusqu'à ce moment de l'interaction, l'approche sans offense est accomplie sans heurt, au gré de la réparation. L'équipe s'immisce peu à peu dans l'« espace personnel »<sup>108</sup> de l'homme vers lequel elle se dirige, mais à une allure qui ne manifeste aucune animosité. Le

---

<sup>106</sup> En quoi cette reformulation sert la description ? Elle la sert d'abord parce qu'elle la dépouille de tout psychologisme : si, comme le dit Goffman en préambule des *Rites d'interaction* (*op. cité*, p. 7-8), il n'est pas question d'éviter des considérations sur le soi (self), si même le soi est au cœur du livre, il faut pourtant s'intéresser aux « relations syntaxiques qui unissent les actions de diverses personnes mutuellement en présence » (p. 8). Le soi est sur le fil de l'interaction, il ne lui préexiste pas comme détermination individuelle. Du coup, son abord passe par la mise au jour des règles de la coprésence, et le soi s'y rapporte dans la description de l'action. Il ne s'agit pas de modéliser ou de supputer des intentions qui organisent l'interaction, mais de relever ses règles d'accomplissement, observables *in situ*, qui relient l'action individuelle à la situation, c'est-à-dire au « champ d'une perception mutuelle » (E. Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne*, t. 2 : *Les relations en public*, Paris, Le sens commun, Minuit, 1974 [1971], p. 18). Autrement dit, la ritualité de l'interaction, c'est-à-dire sa constitution symbolique, s'observe comme des actions situées qui ordonnent pratiquement la coprésence.

<sup>107</sup> Au Samusocial, un signalement désigne la position d'un sans-abri communiqué à la passerelle 115 par un usager ou un quidam. Ces positions sont communiquées aux équipes, en fonction des arrondissements dans lesquels elles circulent. Un signalement dans le 1<sup>er</sup> arrondissement sera traité par l'EMA qui travaille notamment dans cet arrondissement. Chaque EMA officie dans des zones distinctes. L'hiver, des « équipes de renfort » peuvent se joindre aux autres EMA, et prendre en charge un surplus de signalements, sans distinction d'arrondissement. Lorsqu'une équipe ne s'occupe pas de signalement, elle « maraude », c'est-à-dire qu'elle parcourt sa zone d'intervention à la recherche d'usager. Toutefois, entre deux signalements, tout usager non-signalé est pris en charge.

<sup>108</sup> « L'espace personnel : La portion d'espace qui entoure un individu et où toute pénétration est ressentie par lui comme un empiétement qui provoque une manifestation de déplaisir et parfois un retrait » (*Ibid.*, p. 44).

camion Samusocial, le blouson ne sont sans doute pas ici d'un grand secours pour marquer une quelconque bienveillance (l'homme paraît aveugle). Par contre, le bruit des pas ne peut pas laisser entendre que l'équipe court, les premiers mots d'adresse de Gisèle présentent le motif de l'approche (« c'est l'samusocial »), et invitent celui identifié comme usager à confirmer ce statut participatif : la salutation de Gisèle, au nom du Samusocial en appelle une autre de la part de son destinataire ; le « vous allez bien ? » l'incline ensuite à répondre. La réponse ne tarde pas, elle ne contient aucune menace, l'équipe peut continuer l'interaction. L'approche n'a donc pas paru offensé l'homme assis, puisqu'il n'a donné aucun « signal d'alarme »<sup>109</sup> (comme des insultes, comme des sommations de déguerpir, comme des projectiles, adressés à l'équipe), invitant à rebrousser chemin. L'équipe semble être parvenue à justifier sa présence dans l'espace personnel réservé de l'usager. Son approche décrit une réparation pleine de la venue qui aurait pu menacer la face de l'homme assoupi. L'« échange réparateur » a lieu (l'équipe s'excuse (ou justifie) de solliciter une personne dans l'espace public ; l'usager l'accepte), la face de l'équipe (venue pour aider) et celle de l'homme approché (approché parce qu'il donne l'image d'un usager) sont sauvées. Mais la frontière est ténue entre la réparation et l'offense.

La réponse de l'usager permet à l'équipe de continuer son intervention, au sens où elle ne la dissuade pas. L'air hagard de l'homme saoul et malvoyant, sa voie faible, ajoutés à la vue plus nette d'habits quelque peu défaits (sa chemise est entrouverte) continuent de laisser percevoir un usager. Gisèle poursuit son intervention : elle lui propose un café, accroupie, et elle pose la main sur son épaule : soudain, un geste de recul accompagne des injonctions à le laisser tranquille et à le quitter. Cette approche offense visiblement l'individu, et le fait de toucher à son vêtement n'y est sans doute pas pour rien<sup>110</sup>. L'encerclement par Gisèle, Marie et de l'observateur (également vêtu de bleu) de cet homme étriqué dans le renforcement d'une porte réduit son espace personnel à peu, et le toucher signe ici un empiètement sacrilège. Les excuses de Gisèle n'y font rien, l'homme se lève, refuse pour cela l'aide proposée par Marie, quitte les lieux rapidement et nous insulte, après avoir décliné l'accompagnement de l'équipe<sup>111</sup>.

Cette rupture de cadre décrit bien le souci de justesse, d'à propos, de tact exigé dans le travail des EMA, dans chacune de ses règles pratiques, dont la première chronologiquement, consiste bien à approcher sans offenser.

---

<sup>109</sup> *Ibid.*, p. 235. Sur la question de l'alarme dans l'espace public, voir *Ibid.*, p. 227-235.

<sup>110</sup> *Ibid.*, p. 52 : « L'enveloppe : la peau qui recouvre le corps et, à peu de distance, les habits qui recouvrent la peau. Il est certain que l'espace corporel peut faire office de plus petit espace personnel possible, de contour minimal ».

<sup>111</sup> « Je suis malvoyant », pas « non-voyant » nous dit-il. La proposition maladroite (c'est-à-dire reçue comme une imposition) recouvre dans cet exemple l'offense territoriale, puisqu'en lui offrant un secours à la mesure de ce que nous identifions comme un handicap (ne pas voir), nous commettons une erreur de catégorie (il est malvoyant et peut très bien se déplacer seul) qui touche à son intégrité : en terme naturaliste, à ses « réserves d'information » (*Ibid.*, p. 52), en terme ritualiste, à sa face. Aussi nous excuserons-nous, en le laissant partir, et en lui disant notre embarras.

Une fois cette salutation prononcée, il s'agit d'entrer en interaction verbale et d'identifier un besoin. La relation de service continue par une autre règle pratique pour sa poursuite : *faire dire sans soutirer*.

### 2.3. Faire dire sans soutirer.

La relation de service est également régie par une règle pratique qui consiste à « faire dire sans soutirer ». C'est la fonction perlocutoire<sup>112</sup> de l'énoncé qui est ici soulignée, en tant qu'une action est attendue de la part de l'interlocuteur, action qui constituerait la ratification de la compréhension mutuelle des participants. Cette action peut être de plusieurs ordres : elle peut tout d'abord avoir pour fonction de réaliser l'entrée conjointe des participants dans l'interaction, il s'agit alors pour les sans-abri de répondre aux sollicitations émises par les équipiers. Mais elle peut aussi être une réponse stricte à une question posée, visant à expliciter ses besoins, afin que l'équipe identifie le ou les problèmes et propose une prise en charge adéquate.

#### 2.3.1. Le faire dire comme engagement verbal de l'interaction.

Dans le premier cas, le « faire dire sans soutirer » a une fonction proprement interactionnelle : il s'agit d'accomplir l'entrée du sans-abri abordé dans l'interaction afin de provoquer une « rencontre sociale »<sup>113</sup>.

1	MP	bonsOI:r/ . bonsoir monsieur/
2	JL	OyAyAyAyaï
3	MP	qu'est c'qui est arrivé/ là\
4	JL	le poulet\
5	(3.0)	
6	MP	comment ça va/
7	(6.5)	
8	JL	ça va/=
9	MP	=ça va/
10	(2.6)	
11	MP	pas d'problè/mes
12	(2.2)	
13	MP	ça <u>baigne</u> /
14	(0.8)	
15	PA	hein/
16	MT	ça baigne/ c'est bon/
17	Pa	.h oui:
18	MT	bon\

<sup>112</sup> « l'acte de perlocution produit par le fait de dire quelque chose, c'est-à-dire que l'acte donne lieu à des effets ou conséquences sur les autres ou sur soi », (Austin, 1970)

<sup>113</sup> E. Goffman, *Façons de Parler*, Paris Minuit, 1987. Ce qui renvoie à ce que I. Joseph appelle « la compétence civile et rituelle » dans sa caractérisation de la relation de service sous la figure générale du « réparateur ». Cf. I. Joseph, « Les protocoles de la relation de service », in *La ville sans qualité*, 1998, Paris, L'Aube, pp. 129-144.

```

19 (0.3)
20 JP [est-ce]
21 MT [vous] dormez où/ là\
22 JP est-ce que vous voulez v'nir dans un cen/tre ce soi/r
23 (8.8)
24 MT v'nez dormir au chaud cette nuit\
25 (4.5)
26 MP hein/
27 (7.0)
28 PA ba::h

```

Dans cet extrait, les compétences qui visent à faire rentrer Pa dans la conversation mobilisent des ressorts de la compétence rituelle. La multiplication d'actes tels que les salutations (ligne 1), la demande de « ça va », extraordinairement développée dans cet extrait (lignes 6, 8, 9) et ses extensions (lignes 11, 13, 16) et face à cela l'absence de réponse, montrent le trouble constitué et la difficulté de l'enjeu pratique consistant à aborder quelqu'un et à le solliciter pour que, par sa réponse, il accomplisse implicitement l'acte de prendre part à l'interaction. Ce n'est qu'une fois toutes ces sommations accomplies, qui sont autant de relances pour provoquer une réaction chez Pa, qu'une réponse arrive ligne 17. Dès lors l'offre de prestation peut débiter (avec le topic de l'hébergement lignes 20, 21, 22, 24). L'accumulation de segments interrogatifs ou injonctifs montre bien la difficulté rencontrée par les équipes lorsqu'elles abordent des personnes qui ne sont pas signalées d'elles-mêmes : il faut arriver à provoquer une entrée dans l'interaction afin de pouvoir ensuite rendre efficace au sens de fonctionnelle la prise en charge.

Le cas suivant montre le même recours à des procédés appelés *summons* en Analyse Conversationnelle, et qui consistent à vérifier la disponibilité de son interlocuteur, et par là même sa disposition à prendre part à l'interaction :

```

1 Fa bonsoir monsieur/
2 Ca ah::
3 Lu bon[soi::r/
4 Fa [bonsoir monsieur
5 (3.1)
6 Lu monsieur/
7 (1.4)
8 Lu bonsOIR//
9 (7.4)
10 Fa <il doit bien dormir là ((bas))>
11 C ouais
12 Lu monsieur/
13 (2.2)
14 Fa <bonsoir/ monsieur c'est l'samusocial ((voix très
15 aiguë))>
16 Ca (oui quoi)
17 Fa oui on est passé hier soir vous voir on revient ce
18 soir

```



Ce cas exhibe les mêmes procédés que dans l'extrait précédent : ce sont des salutations, des termes d'adresse, des identifications qui font office de *summons*. Ici, il s'agit en plus de réveiller la personne par un ensemble de moyens paraverbaux : l'intonation (lignes 1, 3, 6, 8, 12) ou encore le ton de voix aigu (ligne 14). Il est intéressant de noter que les *summons* ne se contentent pas d'être de simples termes d'adresse. Il était imaginable que les équipiers ne prononcent que des « monsieur » avant d'avoir une réponse pour ensuite poser des questions relatives à la relation de service. En réalité, il y a une forme de progression dans l'ouverture (de la même manière que dans une relation ordinaire, comme si finalement il avait répondu), progression ayant pour fonction principale de développer un nombre important de prises pour provoquer une réponse. De fait dans cet extrait, ceci intervient après la présentation « c'est l'samusocial ».

Les compétences rituelles mises en place pour « faire dire sans soutirer » s'inscrivent ainsi parfaitement dans le cours d'une ouverture ordinaire (avec des salutations, des demandes de « ça va », des identifications) et utilisent les procédés de la conversation quotidienne pour accomplir cette tâche technique nécessaire à la prise en charge.

Mais la règle pratique « faire dire sans soutirer » ne s'applique pas seulement à la stricte ouverture d'interaction. Si en effet, « faire dire sans soutirer » c'est faire rentrer le sans-abri dans la relation, et donc potentiellement, initier une prise en charge, cela signifie aussi faire parler le SDF afin d'identifier les problèmes qui l'affectent et tenter de les résoudre du moins partiellement par une prise en charge adéquate.

### 2.3.2. Le faire dire comme identification d'un problème<sup>114</sup>.

Dans l'exemple suivant, MP et JL vont à la rencontre d'une femme signalée par un particulier. Dans le camion, avant l'abord, MP a affirmé que cette femme refusait systématiquement la prise en charge, quels que soient les services proposés. La difficulté consiste alors à tenter une fois de plus de lui faire accepter un service :

1	MP	<bonjour madame ((ton aigu))>
2		(2.7)
3	MP	bonsOIR/
4		(1.3)
5	MP	c'est l'samu social\
6		(1.6)
7	MP	comment ça va:/ . est ce que vous voulez une petite
8		soupe/
9		(2.0)
11	MP	un ptit café/
12		(7.0)
13	MP	vous dormez/ déjà/ à c't'heure-ci/ . il est tôt/
14		(3.7)
15	MP	vous avez mangé/ ce soir/ . oui/

<sup>114</sup> Nous renvoyons à la « compétence technique » dont parle I. Joseph dans *Ibid.*

16	JL	vous arrivez pas à ouvrir les yeux/
17	MP	pourquoi//
18	SI	<((chuchote)) parce que (j'y arrive pas)>
19	MP	bah parce que vous dorMEZ/

Le même schéma formel que dans les extraits précédents est visible : l'interaction progresse (des salutations à la présentation de l'institution, de la présentation aux demandes de « ça va », des « ça va » à la proposition d'aide), le tout en l'absence manifeste de réponse de la part de la personne. Cependant, ce genre de passage montre bien que ce type de compétence technique, qui consiste à poser des questions spécifiques pour identifier les besoins de la personne, relève encore une fois de savoirs informels tant ils mobilisent des ressources conversationnelles ordinaires.

La règle pratique consistant à « faire dire sans soutirer » permet ainsi d'accomplir à la fois l'entrée conjointe des participants dans l'interaction (avec une réponse, un interactant s'engage à prendre part à la conversation), et l'identification par les membres du SSP des besoins des personnes qu'ils prennent en charge.

## 2.4. Proposer sans imposer.

La règle pratique « proposer sans imposer » entre directement en continuité avec les deux règles précédentes, « approcher sans offenser » et « faire dire sans soutirer ». Il s'agit toujours de trouver l'équilibre entre fournir une aide à une personne qui ne l'a pas forcément demandée ou imaginée sous cette forme, et respecter la liberté de choix de l'utilisateur.

### 2.4.1. La proposition d'une « gamme de services ».

L'équipe présente au sans-abri les services qu'elle peut lui offrir. Ces services relèvent principalement d'une aide humanitaire, inscrite dans une mission d'urgence médico-psychosociale : nourrir la personne (par des cafés, des bolinos, des soupes et des gâteaux) ; la vêtir pour la protéger du froid (couvertures et duvets, parfois chaussures, chaussettes, bonnets, écharpes...) ; diagnostiquer un problème de santé et parfois prodiguer un soin élémentaire (notamment repérer une hypothermie ou une déshydratation, examiner une plaie) ; enfin, ce qui constitue la particularité de la maraude du SSP<sup>115</sup>, emmener la personne dans un centre d'hébergement d'urgence sociale (CHUS).

---

<sup>115</sup> Il existe en effet d'autres maraudes, qui circulent parfois jusqu'à minuit ou 1 heure du matin. La Croix Rouge, Médecins sans frontières, Aux Captifs la libération, les Restos du Coeur notamment, proposent aussi à manger ou des soins. La particularité de la maraude du SSP, par son lien fonctionnel avec le 115, est de proposer un hébergement et de pouvoir emmener la personne pendant toute la nuit (jusqu'à 5h, où la tournée s'arrête) en CHUS. Cette spécificité conduit certains membres du SSP à s'interroger sur la

Cette règle pratique peut avoir plusieurs fonctions. Elle peut servir de *summon*, en vue d'instaurer le contact en même temps que l'identification d'un besoin. Elle peut donc recouvrir le « faire dire sans soutirer ». Elle peut aussi s'accomplir une fois l'interaction focalisée et légitimée (après que le sans-abri a salué ses interlocuteurs et ouvert explicitement la discussion) : l'équipe peut alors proposer son aide sous la forme d'une gamme de services. L'exemple typique consiste en une question relativement ouverte et portant sur des besoins généraux ce qui constitue une entrée en matière pertinente pour laisser au SDF le choix de ce qui pourrait lui être utile, et ainsi ne rien lui imposer :

1	MP	bonsOIR//
2		(1.6)
3	MP	c'est l'samu social
4	C	bonsoir monsieur/=
5	ES	=<bonsoir ((bas))>
6	MP	vous avez b'soin quelque chose/

Mais la plupart du temps la proposition de service se double aussi d'une fonction interactionnelle et relationnelle déjà soulignée lors de l'analyse des règles pratiques précédentes. Il s'agit alors de proposer un ensemble de services de manière à constituer autant de relances conversationnelles, et à laisser à la personne le choix du service :

1	MP	<bonjour madame ((ton aigu))>
2		(2.7)
3	MP	bonsOIR/
4		(1.3)
5	MP	c'est l'samu social\
6		(1.6)
7	MP	comment ça va:/ . est ce que vous voulez une petite

redondance de l'aide médico-sociale relativement à celle prodiguée par les multiples maraudes. Celle du SSP devrait, selon eux, ne proposer que l'hébergement. D'autres problèmes resteraient encore irrésolus, comme ceux afférents à la récurrence des visites au cours de la nuit peut, qui peut comporter deux effets pervers : d'une part, *trop* déranger l'usager, l'empêcher de dormir par exemple, alors que dans le sommeil est un bien rare ; d'autre part, fixer les sans-abri dans la rue, qui par conséquent seraient confirmés dans leur exclusion et leur mode de (sur)vie. Cette dernière remarque pourrait être lue comme une transposition des conclusions de J. Damon (*La question SDF*, Paris, Le lien social, PUF, 2002) à l'aide aux pauvres « à domicile ». Pour J. Damon, un mécanisme institutionnel participe notamment au renforcement de l'exclusion. Il l'appelle le « jeu de ping-pong », et figure l'assisté comme la balle d'un jeu sans fin (la réinsertion), renvoyée d'un partenaire ou d'une institution à l'autre. L'image de J. Damon est extrêmement pertinente, semble-t-il, pour rendre du labyrinthe institutionnel dans lequel les sans-abri doivent le plus souvent circuler s'ils veulent sortir de la rue. Par contre, elle ne peut pas se calquer sans dommage sur le travail de rue auprès des sans-abri, dont la dimension de « garde-fou » (K. Hopper) n'est jamais à perdre de vue. Le problème n'est pas levé pour autant : les sans-abri pourraient tout de même profiter des nombreux services proposés à des fins non-urgentes, qui ne relèvent pas biologiquement de la survie. Les propos mêmes de SDF, souvent rapportés par les équipes, disant que tout leur était fourni sur place pour qu'ils n'aient pas autre chose à faire qu'attendre ces services à domicile, abondent dans ce sens. L'accent est mis en tout cas sur une rationalité instrumentale, qui rapporte l'action à des fins qui lui sont antérieurement définies et à des intentions claires, mais qui ne nous paraît guère capable de décrire ce qui unit les sans-abri à ceux qui leur viennent en aide et qui se joue dans l'interaction

8		soupe/
9	(2.0)	
11	MP	un ptit café/
12	(7.0)	
13	MP	vous dormez/ déjà/ à c't'heure-ci/ . il est tôt/
14	(3.7)	
15	MP	vous avez mangé/ ce soir/ . oui/

Dans ce passage, les propositions s'accumulent : d'abord pour la soupe, puis pour le café, à la suite de quoi se formule une question plus fermée : « vous avez mangé/ ce soir/ ». Ces propositions sont autant de relances permettant à la personne abordée de formuler une réponse (ratifiant ainsi l'entrée de tous les participants dans l'interaction), et de caractériser ses besoins. La formulation prend alors la forme d'énoncés euphémisés, notamment avec l'usage de l'adjectif « petit » (ligne 7 et 11) et le schéma intonatif montant sur les fins de tour. Le ton aigu fréquemment employé lors de ce genre de proposition s'assimile aisément au *baby talk*, ou au *foreigner talk*.<sup>116</sup> Il s'agit en effet de stratégies de facilitation et de simplification qui passent par l'usage de formules atténuatives prononcées en articulant distinctement tous les phonèmes.

Dans l'extrait suivant, MP, JL et C abordent, en maraude, un homme retranché dans une ruelle. Il est en train de manger une carcasse de poulet debout, et écoute son baladeur :

1	MP	bonsOI:r/ . bonsoir monsieur/
2	JL	OyAyAyAyaï
3	MP	qu'est c'qui est arrivé/ là\
4	JL	le poulet\
5	(3.0)	
6	MP	comment ça va/
7	(6.5)	
8	JL	ça va/=
9	MP	=ça va/
10	(2.6)	
11	MP	pas d'problè/mes
12	(2.2)	
13	MP	ça baigne/
14	(0.8)	
15	Pa	hein/
16	MP	ça baigne/ . c'est bon/
17	Pa	.h oui:
18	MT	bon\
19	(2.2)	
	20	JL [est-ce]
	21	MP [vous] dormez où/ là\
	22	JL est-ce que vous voulez v'nir dans un cen/tre ce soi/r
23	(8.8)	
24	MP	v'nez dormir au chaud cette nuit\
25	(4.5)	

<sup>116</sup> Pour une comparaison de ces deux types d'énonciation, voir Dittmar & Stutterheim « communication strategies of migrants in interethnic interaction », in P; Auer & A. di Luzio (éds): *Interpretative Sociolinguistics*, Tübingen : Gunter Narr Verlag, 1984

26 MP hein/  
 27 (7.0)  
 28 Pa ba::h  
 29 (23)  
 30 JL alors les travaux/ y sont finis/  
 31 (2.8)  
 32 JL y sont finis/ les travaux/ non/  
 33 (2.4)  
 34 JL <parce que l'autre jour il était avec des ouvriers là((plus  
 35 bas))>  
 36 (5.0)  
 37 MP x x [xx x xx  
 38 C [((tousse))  
 39 MP vous voulez nor- venir dormir à montrou/ge  
 40 Pa non eu:h là eu:::h  
 41 (12)  
 42 MP vous voulez pas v'nir dormir à montrou/ge  
 43 Pa pourquOI vous êtes pas v'NUS AVANT LA:: euh::  
 44 MP parce qu'on était à l'hô-pi-tal avec un mon-sieur c'est  
 45 pour ça\ qu'on est pas v'nus avant  
 46 Pa moi: euh: j viens d'manger pis là j'vais dormir  
 47 MP ah bon\ . [d'accord\  
 48 JL [vous voulez qu'j'vous fasse un café/  
 49 Pa ma:hnon:  
 50 MP vous voulez un p'tit café bien chaud/  
 51 Pa quoi/  
 52 MP un pe-tit ca-fé/  
 53 JL <oui/ il a la musique ((bas))>  
 54 C <ouais ((bas))>  
 55 MP vous voulez boire un café/  
 56 Pa euh: ça: le café j'en veux pas ça/ moi\  
 57 JL ah ok  
 58 MP d'accord\ ok . vous voulez une soupe/  
 59 Pa nan mais/ j'suis en train d'manger euh::  
 60 MP d'accord\  
 61 Pa j'suis en train d'MANger vous v'nez seulement là maintenant  
 62 euh:: . putain j'en ai marre de ça putain merde\ . ras  
 63 l'bol hein/ . en plus euh:  
 64 (2.9)  
 65 Pa putain merde alors ils viennent trop tard et: y'en a ras  
 66 l'bol  
 67 MP bon\ bah on viendra plus tôt la prochaine fois  
 68 JL bon/ bah au r'voir\  
 69 MP au r'voir  
 70 C au r'voir/

Ce passage exhibe également les procédés atténuatifs visant à proposer sans imposer. La question portant sur l'hébergement apparaît assez vite dans le début de l'interaction. Il s'agit en effet, pour l'équipe, de s'assurer que la personne veut venir ou non avant de proposer d'autre type de prestation (et ainsi garder les vivres pour les personnes refusant l'hébergement). La première proposition est réalisée explicitement par JL ligne 22. Ce dernier sait en effet que Pa est un habitué des centres d'hébergement. L'offre est relayée par MP qui insiste sur le confort proposé par ce type de structure (« v'nez dormir au chaud

cette nuit\ »). Après un rapide changement de sujet de conversation, MP renouvelle son offre une première fois en spécifiant le centre dont il s'agit (ligne 39) et la seconde elle s'assure de la réponse donnée par une formule interro-négative (ligne 42). La proposition de café vaut également un commentaire. Elle est formulée à quatre reprises (lignes 48, 50, 52 et 55). Tout d'abord JL insiste sur son investissement personnel avec le tour « que je vous fasse un café », malgré la réponse, qui peut être supposée négative, MP ajoute, de la même manière que pour la proposition d'hébergement l'aspect réconfortant que procure ce type d'offre : « petit café bien chaud ». Elle insiste à nouveau à deux reprises en exhibant les procédés du *foreigner talk* (distinction syllabique outrée) ce qui s'explique par l'absence de compréhension évidente entre les participants, que dévoilent les pauses et les nombreux *repairs*<sup>117</sup>. L'offre de soupe est à nouveau refusée, les équipiers n'insistent plus et partent.

Il est d'ailleurs assez remarquable, alors que Pa refuse toute proposition et s'énerve de manière très virulente contre les membres de l'équipe, que MP affirme malgré tout sa disponibilité future : « bon\ bah on viendra plus tôt la prochaine fois ». Ce tour prend la forme d'une formule de menace (on aurait tout à fait pu avoir « bon bah puisque c'est ça, on ne viendra plus, puisqu'on se fait jeter quand on vient vous voir ») et pourtant son contenu reste explicitement de l'ordre de l'engagement à une veille renouvelée et plus attentive.

Ces propositions se formulent donc avec des tours typiques et peuvent se décliner sous la forme d'une liste de biens et de services (hébergement, café, bolino, couverture). Elles rendent aussi possible une distance au rôle<sup>118</sup>. Ainsi, l'un des équipiers, qui se désigne comme préposé à aller chercher dans le camion la nourriture, peut se présenter comme le « cuistot » de l'équipe, qui prépare « le meilleur couscous de tout Paris ». Il s'agit ici d'une dérision de la compétence technique, pour introduire une « relation à plaisanterie »<sup>119</sup>, prise éventuelle pour ouvrir sur un cadre de sociabilité.

Parfois, il n'est même pas utile de préciser l'offre. Le sans-abri, habitué d'avoir recours au SSP, précise d'emblée qu'il veut « un bolino au hachis parmentier ». De même, l'identification visuelle produite grâce au camion et aux vestes des équipiers permet à certains sans-abri de formuler une demande dès l'approche des EMA. Dans ce cas, la demande de biens, constituant alors la raison de la venue de l'équipe, est initiée par le sans-abri lui-même (LI) :

---

<sup>117</sup> L'Analyse Conversationnelle entend par *repairs* les procédés d'auto et d'hétéro-réparation produits dans une interaction.

<sup>118</sup> E. Goffman, « La « distance au rôle » en salle d'opération », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 143, 2002. La notion de distance au rôle ne signifie pas un moindre engagement dans ce que l'on fait, au contraire, elle peut viser à assurer la réussite de ce que l'on souhaite accomplir. En pleine opération, juste après qu'une assistante a gaffé et laissé tomber dans une plaie béante un scalpel tranchant, le chirurgien peut ainsi l'interpeller et se moquer gentiment d'elle (« la prochaine fois, vous rincerez le savon sur vos gants !), pour la remettre en selle.

<sup>119</sup> Cf. I. Joseph, « Les protocoles de la relation de service », art cité, p. 137.

1	C	bonjour/
2	Li	bonjour . est c'qu'il serait possible d'avoir une
3		couverture/
4	C	une couverture\

Dans l'exemple précédent, LI intervient directement après un échange de salutations et présente une requête. Ce genre de sollicitations doit être articulé autour des attentes que peuvent avoir les sans-domicile à l'égard du Samusocial, à savoir l'offre de nourriture, de soins, de couvertures ou d'hébergement

Remarquons que la proposition peut être implicite, et la réponse seulement gestuelle et à distance. Parfois, en effet, le fait même que le camion arrive à proximité engendre de la part du sans-abri des gestes des bras, interprétés par l'équipe comme « refus de nous voir ». Dans ce cas, l'équipe n'insiste pas, et passe son chemin.

Plusieurs raisons peuvent être invoquées pour comprendre cette absence d'insistance : respecter le libre choix, éviter de provoquer une confrontation violente. Mais il y a aussi une part stratégique. Comme il s'agit aussi, par la répétition des venues et des propositions, d'instaurer une certaine confiance, chez les sans-abri, dans l'aide apportée, de les « apprivoiser » pour utiliser le jargon des équipes, ne pas insister a aussi pour effet de ne pas braquer les usagers. Ainsi, la personne ne changera pas d'endroit pour éviter la venue du SSP, et elle pourra être retrouvée facilement. La « veille sociale », autrement dit le fait de retourner voir régulièrement une personne pour voir si elle n'a besoin de rien, pourra se mettre en place.

Le passage suivant exhibe une forme de métadiscours sur le processus de veille sociale, permettant de justifier les questions trop intrusives : il s'agit alors de proposer cette veille tacite, sans l'imposer à la personne :

1	Fa	c'est comment votre nom monsieur/
2	Ca	mon nom . vous connaissez pas mon nom/
3	Lu	nan . [on vous connaît pas\
4	Fa	[bah <u>na:n</u> on vous connaît <u>pas</u> /
5	Ca	x xx
6		(2.2)
7	Fa	<b>bah justement on aimerait bien vous <u>connaître</u>/</b>
8		(2.8)
9	Fa	bah si vous nous permettez de v'nir euh vous voir de temps
10		en <u>temps</u> / . pour voir si tout va <u>bien</u> /

L'usage du mode conditionnel ligne 7 et du tour « si vous nous permettez » montrent les procédés mis en place par les équipes pour justifier une demande d'identification (« c'est comment votre nom monsieur ») sous couvert d'une potentielle utilité du Samusocial, pour cet homme. Le fait de revenir le « veiller » lui est alors explicitement proposé, mais les énoncés sont pragmatiquement formulés de telle sorte qu'il ait le choix de

l'acceptation. De fait, au cours de cette interaction, la personne refusera de dire son nom mais acceptera que l'équipe revienne le lendemain :

Fa	ça va au niveau d'la santé/
Ca	oui la santé très bien
Fa	ça va très bien/ . bon bah d'accord\ on vous <u>laisse</u> alors/
Ca	oui vous êtes gentils
Lu	y'a l'café qui va arriver hein\
Fa	est ce que vous voulez qu'on repasse demain vous voir/
Ca	oui xxx
Fa	demain on vous trouve ici/
Ca	oui
Fa	d'accord\ . bon . toujours pas d'prénom/ à nous donner/
Ca	nan\
Fa	<u>nan</u> ((imite)) ((rires))
Lu	((rires))
Lu	bon\
Fa	alors bonne nuit/
Ca	merci . vous êtes gentils
Fa	<b>pis on ess- on essaie de passer vous voir- vous revoir demain/</b>
CA	<b>oui\</b>
Mi	ah voilà l'café
Fa	aller au r'voir monsieur
C	bonne n[uit\
Lu	[au r'voir/

#### 2.4.2. L'imposition comme tension sur le cadre primaire.

La proposition peut cependant devenir imposition, et être mal acceptée par la personne. La nécessité de la règle « proposer sans imposer », pour la félicité de la relation de service à la rencontre, est alors révélée. Prenons l'exemple d'un trouble observé au cours d'une tournée<sup>120</sup>.

L'équipe reçoit un signalement de la régulation au 39, avenue Ranelagh. Le chauffeur gare le camion le long du trottoir, une centaine de mètres en contrebas de l'endroit indiqué. Je suis l'infirmière Alice. Nous arrivons au 39. Une femme est allongée sur des escaliers extérieurs d'immeuble, un duvet et une guitare posés à côté d'elle. Alice, à trois mètres environ de la femme : « Bonsoir, on peut vous aider ? ». La femme refuse. « Vous voulez pas venir en centre ? ». « Ah ! non ». Alice lui serre alors la main en lui redisant bonsoir.

La travailleuse sociale Sylvie et le chauffeur Luc arrivent un peu après. Alice dit à l'utilisateur qu'elle va lui apporter un duvet. La femme répond, en montrant son sac : « que voulez-vous que j'en fasse ? Pas la place de le mettre ». Alice insiste, dit qu'il fait froid. Elle tâte la couverture dans laquelle est se trouve la femme et lui dit que ce n'est pas épais. La femme rétorque qu'elle se débrouille. Elle veut avoir ce à quoi elle a droit, donc son argent. Elle

<sup>120</sup> L'exemple n'a pas été enregistré, il provient de notes de terrain prises au cours de la tournée, juste après l'interaction, dans le camion, une nuit de janvier 2006.



nous raconte rapidement qu'elle a été volée sur son compte à La Poste. Elle veut donc son argent, elle ne veut pas du reste. Alice insiste et se rend avec Luc au camion. La femme raconte à Sylvie et moi, resté debout, son histoire d'argent bloqué, avec un ton scandalisé. Alice revient ensuite avec une couverture de survie emballée, Luc a le duvet. La femme, les voyant, commence à s'énerver et répète qu'elle n'en veut pas. Alice pose la couverture à côté d'elle. La femme demande alors que nous respections qu'elle dise non, rappelle qu'elle n'est pas une enfant. Elle nous demande de « ne pas nous imposer » (elle le dira trois fois, en disant que Alice s'impose). Sylvie lui rétorque que nous n'imposons rien. « Mais si, elle, elle s'impose ! », dit-elle en montrant Alice du doigt. Nous repartons alors en lui souhaitant une bonne soirée, elle répond en signalant qu'elle ne fera rien de la couverture, qu'elle la laissera là. Alice et Sylvie disent qu'elle peut en faire ce qu'elle veut.

Il apparaît ainsi que l'imposition d'une aide non souhaitée peut être interprétée comme une infantilisation ou comme une ingérence morale illégitimes. Le cadre primaire de la relation de service se rompt, puisque non seulement la règle du « proposer sans imposer » est violée, mais les autres aussi, comme par effet de système. En effet, d'une part il n'y a plus de proposition de services, il y a une justification d'un dépôt d'une couverture de survie sur le sol. Le ton employé ne relève plus de la proposition ou du *baby talk*, mais plus du ton d'un parent qui gronde un enfant. Le *baby talk* se dévoie en infantilisation, dénoncée comme telle par la sans-abri. Mais, d'autre part, l'équipe n'arrive plus à légitimer sa présence, qui devient offensante, intrusive, déplacée ; le faire dire obtient une simple invective de refus. L'« approcher sans offenser » et le « faire dire sans soutirer » ne semblent donc plus soutenir l'interaction. La clôture semble la seule issue possible, mais même elle se déroule difficilement, puisque chacune des parties reste sur sa position : la femme ne prend pas la couverture, Alice la pose quand même à ses pieds, « au cas où ».

C'est bien ce principe de précaution, le « au cas où », qui exerce une tension sur le cadre primaire en mettant en danger la règle de la proposition sans imposition. C'est en fin de compte le problème de l'ingérence morale qui traverse cette règle pratique et qui, du coup, constitue une vulnérabilité de l'expérience de la rencontre.

#### *2.4.3. Le problème de l'ingérence morale.*

Il peut arriver que l'équipe catégorise la situation comme relevant d'une urgente nécessité, malgré les signes montrant que sa présence n'est pas désirée par le sans-domicile. Face à une situation catégorisée à la fois comme nécessitant une aide et comme mal reçue par la personne sans-abri, doit-on intervenir et descendre du camion ? Il y a ainsi toujours un risque de « rater » l'interaction, c'est-à-dire, comme nous l'avons vu, que l'ensemble des règles vienne à être violé à partir de la rupture d'une seule.

Prenons l'exemple d'une telle situation, observée au cours d'une tournée. Il s'agit du signalement d'une femme, connue pour être réfractaire à l'intervention des équipes. Nous arrivons auprès d'elle en camion, il fait froid en cette nuit de novembre. La femme est

couchée sur une plaque de chauffage, et paraît très peu couverte. Albert le chauffeur et Céline la travailleuse sociale (il n'y avait pas d'infirmière dans cette équipe) sortent du camion, malgré la réputation de cette femme, auprès des équipes : elle insulterait les EMA à chacune de leurs venues. L'équipe sort, je la suis, laissant à l'intérieur du camion un jeune sans-abri recueilli quelques minutes plus tôt. La femme nous rembarre de façon véhémence en poussant des cris et en nous demandant de partir. Céline la trouve très « agressive », elle préfère partir. Nous retournons alors dans le camion, je suis derrière à côté du jeune sans-domicile. Celui-ci la regarde puis se tourne vers moi et dit que ça doit être dur de laisser quelqu'un comme ça, dehors. Je ne sais pas trop quoi répondre. Céline justifie en disant qu'elle a aussi des problèmes psychologiques, et qu'elle ne peut donc pas faire grand-chose. Albert pose le plan de Paris sur le volant pour le consulter et connaître le chemin menant vers le prochain signalisation. Nous sommes donc à l'arrêt, devant la femme. Celle-ci se lève et commence à agiter les bras en criant que nous devons partir, qu'elle ne veut plus nous voir. Albert proteste en disant qu'elle est « folle » et qu'il ne bougera pas tant qu'il n'a pas fini de regarder son plan. Ce qui prend peu de temps. La femme continue de crier tant que nous ne sommes pas partis. Puis nous démarrons. Peu de temps après, Céline revient sur le fait d'avoir laissé cette femme, en explicitant que cette absence d'insistance correspond aussi au souci de ne pas braquer, autrement dit de maintenir l'emplacement de la personne et donc son repérage, pour faciliter la venue d'autres équipes à l'avenir.

La règle du « proposer sans imposer » s'insère donc dans une tension constante entre le respect de la liberté d'autrui et le risque de la non-assistance à personne en danger, tension également entre l'aide immédiate, même si elle est refusée, juste « au cas où », et le maintien d'un lien de confiance tributaire du respect du refus exprimé par les sans-abri de rencontrer les équipes.

Tension qui semble aussi traverser la règle « quitter sans délaisser », dont la question pratique ainsi s'écrire : comment l'équipe s'assure que la personne ne désire plus rien ?

## **2.5. Servir/ être disponible sans servitude.**

Lors d'une intervention, les équipiers doivent être disponibles aux demandes des usagers, sans pour autant perdre de vue le cœur de la mission, qui est l'aide mobile auprès des sans-abri. A la demande des sans-abri, ils doivent à la fois leur offrir des services sur place et répondre à des sollicitations connexes à la prestation de service. Mais cette règle vaut aussi comme une limitation systématique des « sous-modalités » (ou des « sur-modalités »)<sup>121</sup>, comme un rappel du cadre de l'activité, nécessaire donc pour ne pas se

---

<sup>121</sup> La sous (respectivement sur) –modalisation désigne le retrait (l'ajout) d'une strate de sens au cadre de l'activité, tel que la strate fondamentale disparaisse, que le cadre primaire de l'activité soit rompu. La sous (sur) –modalisation désigne ainsi un sur-engagement (sous-engagement) dans l'activité : pensons au match de boxe officiel qui tourne au pugilat (au pugilat qui deviendrait un match de boxe officiel). Sur ces aspects de la modalisation, voir *Gladiator* de Ridley Scott, et *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 352-361.

montrer trop disponible (et ne plus l'être à la mission), et maintenir le cadre primaire de la rencontre. Pu séparer parfois le service des servitudes<sup>122</sup> et du pigeonier.

La disponibilité se comprend d'abord comme la réponse d'un service public aux besoins de ses usagers, en temps et en heure. Sous le mot besoins, il faut compter des prestations alimentaires, des soins infirmiers élémentaires, la fourniture de couvertures, de duvets, et de vêtements, l'orientation dans le monde de l'assistance, ainsi que l'accompagnement dans un centre d'hébergement. A côté de ses besoins, il y a un ensemble de questions sur la qualité des services apportés, auxquelles les équipes ne peuvent se soustraire, et qui distinguent aussi pour cette raison leur activité de celle d'un répondeur téléphonique, qui présenterait aux sans-abri la gamme des services proposés, et leur permettrait de choisir entre ceux-là<sup>123</sup>. De même qu'il s'agit de s'assurer de la qualité des services apportés, de même le fait d'être disponible passe par l'assurance que la personne reçoit les bons soins, et qu'aucun maillon de la chaîne ne manque entre la demande de service émise par un sans-abri et sa réalisation. Autrement dit, de la demande de café au moment où le SDF l'a dans les mains, les membres des équipes exhibent leur disponibilité en s'assurant que chaque étape se déroule correctement :

Ca	<b>nan mai:s faut qu'je mange</b>
Lu	ah vous avez faim/
Ca	oui
Fa	qu'est ce que vous voulez manger/
Ca	oh ce'que vous voulez
Lu	on a d'la soupe ou un bolino
Ca	oui
Lu	vous voulez un bolino/
Ca	oui un bolino
Fa	[et d'la soupe/
Lu	[pas d'la <u>soupe</u> plutôt/
Ca	oui d'la soupe
Lu	d'accord . avec un café/
Ca	oui
Lu	<b>bah soupe et café s'il te plaît\ michel\</b> ((quelques minutes plus tard))
Fa	et pis la s'maine quand vous travaillez alors euh: . vous dormez pareil dans la rue/
Ca	oui\
Fa	dans [quel- dans quel coin/ vous dormez/
Lu	[ 'tention
Ca	xxxx (porte de st ouen)
C	porte de saint ouen/ nan\((bas, à Fa))
Fa	porte de saint ouen/
Ca	oui porte de st ouen
Fa	uhm uhm

<sup>122</sup> Tension remarquée dans d'autres métiers du public : cf. A. Jeantet, « « A votre service ! » La relation de service comme rapport social », Sociologie du travail, 45, 2003, p. 200-201 notamment.

<sup>123</sup> L'usage de tels systèmes électroniques (via le téléphone ou Internet) dans les métiers de service paraît croissant, y compris en ce qui concerne des prestations vitales pour certaines personnes (comme celles proposées par les Caisses d'Allocation Familiale).

((Lu donne la soupe))

Ca merci

Lu c'est bien plein attention/ hein/

Fa bon\

Ce passage permet de mettre en évidence les actes pratiques qui manifestent la disponibilité des membres. CA est sans-domicile. Il demande à manger, FA et LU lui proposent un bolino, de la soupe et un café. Il accepte la totalité de ces offres. C'est alors que LU (TS) demande à MI (chauffeur) d'apporter ces vivres : la formule « bah soupe et café s'il te plaît\ michel\ » prend en effet typiquement la forme de l'injonction que produit le serveur en salle à l'attention des cuistots dans les bistrotis parisiens. C'est donc d'abord par un acte de langage, une injonction, puis par un acte physique, l'offre du café, que s'opère la disponibilité des membres. Elle se double alors de prévenance : « c'est bien plein attention/ hein/ ». Cette bienveillance participe précisément de l'idée que les membres des équipes doivent se soucier de ce que tout fonctionne comme prévu, de la demande d'aide à sa réalisation. Et cette forme de conscience professionnelle qui passe encore une fois par une manipulation d'objets et sa gestion interactionnelle, participe pleinement du cadre primaire.

«Un bolino, d'accord, mais plutôt hachis que couscous ; vous avez des couscous au moins ? » ; « Ce médicament, ça va pas me donner la nausée ? » ; « Ce duvet là, il supporte - 15°C ? Parce que sinon j'en veux pas » ; « Vous auriez pas un pantalon en toile plutôt qu'un jean, parce que les jeans, ça me gratte ! » ; « A X, il y a une assistance sociale ? Elle est gentille celle-là, parce qu'à Y, quelle peste c'était ! » ; « On y sera dans combien de temps au centre ? ». Ces questions, les EMA y répondent quotidiennement, et y répondre fait partie de leur service. Mais elles peuvent les agacer : service ne rime pas avec servitude.

Le dévalorisation du « taxi social »<sup>124</sup> montre bien la tension entre être disponible et ne pas être le jobard (dévoyant ainsi la mission). Etre disponible est nécessaire à la relation de service : présenter la gamme des services offerts, donner des informations permettant à l'usager de bien choisir, servir les bénéficiaires, assurer un service après-vente (« tiens hier, vous n'êtes pas venus, alors que vous m'aviez dit que vous passeriez » ; « votre collègue l'autre jour, elle était pas super quand même ») sont des activités qui maintiennent le cadre primaire. Mais la frontière est ténue entre cette disponibilité et ses

---

<sup>124</sup> Le mot renvoie au transport motorisé de sans-abri dans des centres, sans-abri qui auraient pu s'y rendre par leurs propres moyens. Il renvoie aussi aux sollicitations fréquentes de sans-domicile, qui interceptent le camion en pleine tournée, et tentent d'amadouer l'équipe pour être véhiculés jusqu'à leur lieu d'hébergement. Faire le « taxi social », c'est pour les équipes contrevenir à leur mission, qui est d'apporter une aide à ceux qui en ont le plus besoin. En réduisant la capacité d'accueil du camion, en augmentant le délai entre les prises en charge, les usagers qui « profitent » du camion pour rejoindre le centre d'accueil réduisent donc la disponibilité de l'équipe. Ils interfèrent par conséquent avec les objectifs de la mission et avec l'une de ses règles pratiques : servir sans servitude. Pour accomplir cette règle, les équipes doivent, de fait, faire preuve de discernement : savoir se montrer fermes face à des demandes inconvenantes, et savoir se montrer extrêmement disponibles si besoin est.

contraires : se faire avoir, ou se montrer trop intransigeant. Elle est parfois difficilement perceptible, et perçue trop tard.

Ce genre de fabrication parcourt la pratique des EMA<sup>125</sup>. Ceci donne corps à deux interprétations polaires, entendues l'une et l'autre au sein des équipes : la première consacre les ruses et les résistances des sans-abri, y voit l'activation de capacités dont le défaut serait bien plus inquiétant. La seconde s'indigne de l'instrumentalisation du dispositif par des gens qui n'en sont pas les justes destinataires. Vu de haut, ces positions tendent à définir les orientations normatives de l'assistance<sup>126</sup>. Interactionnellement, elles interviennent plutôt comme des commentaires de ce qui vient de se passer (« Lui c'est un malin, il nous a bien eu, mais on ne peut pas lui en vouloir, on ferait pareil à sa place » ou : « Celui-là, c'est vraiment un comédien, il marche aussi bien que moi, et il faut qu'on le transporte. Il pique la place des autres ! ») qui calment le jobard<sup>127</sup> : en situation, la question n'est pas tant celle de la justice sociale de l'intervention, que celle du maintien des apparences, du maintien de la face de l'équipe, et par là de l'institution qu'elle représente<sup>128</sup>. L'exigence de disponibilité pour la mission révèle sa première limite pratique : se faire avoir.

Pour ne pas se faire avoir, les équipes ont bien sûr un certain nombre de tours dans leur sac. Elles s'en servent lorsque la bonne foi de l'utilisateur est en question. L'hiver, les duvets et les couvertures sont capitaux à la survie. Comme les stocks sont limités, la distribution est contrôlée, au sens où elle doit être justifiée dans l'interaction. La température, les protections dont dispose visiblement l'utilisateur sont des conditions prépondérantes de la décision. Quand un sans-abri chaudement emmitoufflé demande un duvet, l'équipe peut lui rappeler qu'il est déjà protégé, et si cet argument ne suffit pas, lui affirmer qu'il n'en reste plus dans le camion, redéfinissant ainsi l'étendue des services proposés. Ce qu'il faut retenir, c'est moins le contenu de la ruse et ses soubassements normatifs supposés, que sa

---

<sup>125</sup> La littérature abonde aussi de descriptions de semblables fabrications. G. Orwell décrit ainsi à merveille les soupes populaires chrétiennes de l'entre-deux guerres : le zèle des croyants misérables et affamés est bien souvent la rançon d'une soupe chaude et bienvenue, que ceux officiant à la messe s'empressent de lire comme le signe d'une rédemption (G. Orwell, *Dans la dèche à Paris et à Londres*, Paris, Domaine étranger, 10/18, 2001). Là aussi, il convient de considérer non pas les hommes et leurs moments, mais bien les moments et leurs hommes.

<sup>126</sup> L'histoire de l'assistance est traversée du souci de démarcation entre les bons et les mauvais pauvres. On réservera aux uns la potence, aux autres, la pitié. Tendanciellement, la caractérisation des pauvres rend compte des politiques assistancielles (Geremek B., *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Age à nos jours*, Paris, Nrf, Gallimard, 1987). Mais ce schéma d'analyse montre incontestablement ses limites dès que l'échelle d'observation varie (pour une présentation et une critique brèves de l'ouvrage, voir E. Gardella, « *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Age à nos jours*, de B. Geremek », disponible à l'adresse : [http://www.melissa.ens-cachan.fr/article.php3?id\\_article=382](http://www.melissa.ens-cachan.fr/article.php3?id_article=382)).

<sup>127</sup> E. Goffman, « Calmer le jobard » in R. Castel., I. Joseph (dir.), *Le parler-frais d'Erving Goffman*, op. cité.

<sup>128</sup> « On peut présumer que le degré de savoir-faire et de discernement est plus élevé dans les groupes dont les membres font souvent office de représentants d'unités sociales plus vastes, telles que les lignées ou nations. Il en va de même pour les gens haut placés et leur entourage, car plus la face qu'entend garder un interactant a d'importance, plus grand est le risque de la voir en désaccord avec la réalité et, en conséquence, plus urgente est la nécessité d'y parer » (E. Goffman, *Les rites d'interaction*, op. cité, n. 6, p. 16).

fonctionnalité : elle accomplit (en situation) la règle de disponibilité, dont une des conditions est l'appariement de la demande et de l'offre disponible (dans le respect des autres règles pratiques<sup>129</sup>).

Mais cette fabrication bénigne pointe l'autre vulnérabilité de cette règle, qui menace son accomplissement et donc celui de la relation de service : la non-disponibilité, parfois la conséquence d'une méprise quant aux intentions de l'usager. Il n'y a qu'un pas entre le maintien de l'activité et sa rupture. La rupture peut être dévastatrice et trace en creux le fil très fin des règles qui organisent l'activité. En témoigne cette scène qui faillit tourner au drame :

Nous conduisons un sans-domicile dans un centre d'hébergement. M. Dupont est âgé d'une cinquantaine d'années, il est très propre sur lui, vêtu d'un costume et porte à la main une chemise en cuir. Sa voie est posée, mais il est encore agacé par ce qui vient de se passer : il avait appelé le 115 non pas pour lui, mais pour un de ses compagnons, qui n'a pas voulu nous suivre, en dépit de toutes ses invectives. Il dit que c'est une déception de plus, parmi celles qui jalonnent son existence. Il est exténué. Il travaille pour la Mairie de Paris et n'a même pas un toit. Il est contraint de dormir dehors ou dans des structures d'urgence, conditions de vie qui l'épuisent et le rendent honteux. Il a marre de cette vie dégradante. « Je vais me suicider », répète-t-il. Les récits de malheur sont fréquents dans la rue ou dans les camions, il est dur d'y attacher trop d'importance : la relation de service comme confiance est limitée par la règle de la disponibilité. Thierry est le travailleur social. Il est assis sur la première rangée de siège. Il écoute M. Dupont, sans relancer la conversation, se retourne quand celui-ci parle de se suicider, il lui dit alors qu'il y a mieux à faire. Avant de déposer M. Dupont au centre X, nous devons passer par Saint-Michel, centre d'hébergement d'urgence et de soins infirmiers (CHUSI), prendre Popol, habitué du Samusocial, tout juste soigné d'une blessure, réorienté pour cette raison vers X. M. Dupont n'a aucune envie de faire un détour, il est fatigué, et travaille demain, s'il ne s'est pas pendu auparavant. Il préfère descendre tout de suite plutôt que suivre l'itinéraire prévu. Thierry prévient M. Dupont : ses plaintes suffisent, s'il veut aller à X, il devra s'arrêter comme nous à Saint-Michel. « On n'est pas un taxi. Si vous voulez descendre, descendez ». Face à cette mise en garde, M. Dupont baisse pavillon. Le trajet jusqu'à Saint-Michel se fait dans le calme. M. Dupont maugrée dans notre dos, marmonne mais ne se plaint plus à voix haute. Visiblement, Thierry (au nom de l'équipe), a montré qu'il était disponible mais pas un pigeon, que la disponibilité avait pour condition le respect de la mission.

Thierry part chercher Popol avec l'infirmier. L'occasion nous est donnée, à Robert (chauffeur) et moi, de parler un peu plus à M. Dupont, qui répète son récit de malheur, et sa volonté d'en finir. Nous en sommes là quand les autres reviennent, accompagnés de Popol, souriant comme toujours, qui s'assoit un rang devant M. Dupont. Thierry doit régler deux ou trois choses avant de partir. Popol écoute les litanies de M. Dupont, rigole

---

<sup>129</sup> Service sans servitude ne consiste pas à rembarquer les filous, ou alors en douceur, de telle sorte, par exemple, que le refus d'une prestation ne transgresse pas la règle « quitter sans délaissé ».

et assène : « Faut être bien con pour avoir du boulot et dormir ici ! ». La phrase met M. Dupont hors de lui. Les hommes se menacent, s'insultent, se tournent l'un vers l'autre en signe de défi. Nos invitations au calme sont sans effets, je m'interpose doucement et arrête momentanément cette drôle de parade. Thierry revient, nous lui disons qu'il y a de la foudre dans l'air, il s'assoit à côté de M. Dupont, demande aux deux parties de rester silencieuses et tranquilles, au contraire de quoi elles n'iraient pas à X. M. Dupont et Popol acquiescent et se taisent.

Mais le silence n'est qu'une trêve. M. Dupont et Popol crient à nouveau, se promettre l'un à l'autre un *mano à mano* sanglant. Nos paroles de paix sont du vent ; nos diversions des impasses (monter le son de la radio pour couvrir et dissuader le brouhaha ; répéter avec Popol les slogans publicitaires de Nostalgie, sa station favorite ; parler ouvertement au sein de l'équipe de sujets qui n'ont rien à voir avec le travail en cours et faire comme si nous étions seuls dans le camion etc.). L'autorité doit faire loi. Thierry somme M. Dupont, le plus récalcitrant au silence, de se taire. « Sinon, vous descendez ». Quelques secondes après cette menace, Thierry paraît la mettre à exécution : il demande l'arrêt du véhicule. Le camion se met sur le bas côté, Thierry fait coulisser la porte principale et demande à M. Dupont de bien vouloir sortir. Ce dernier baisse la tête, promet de se tenir à carreaux, mais précise quand même qu'il n'est pas à l'origine de la dispute.

Nous arrivons au centre bon gré mal gré. M. Dupont et Popol ont fini le trajet en se querellant à nouveau. Mais ils descendent sans heurt, Thierry mettant pied à terre entre leurs tours respectifs. Ils ne se battront à X. Il est temps pour Thierry de faire un rapport social<sup>130</sup> avec M. Dupont et pour nous de boire un café et de patienter jusqu'à son retour.

Thierry reparaît, comme affecté. Dans le camion, il explique avoir commis « une erreur qui aurait pu être grave », en ne prenant pas assez au sérieux les plaintes de M. Dupont, et en « [se] laissant emporter » par son énervement. Si M. Dupont avait quitté le camion, qui sait ce qu'il aurait fait ? Qui sait s'il ne se serait pas suicidé ?

Ainsi cet épisode tragique révèle-t-il la seconde vulnérabilité de la règle « être disponible » : se montrer *trop* intransigent. La disponibilité a bien pour condition le maintien de la mission, alors qu'elle dispose à s'égarer dans trop de disponibilité. Si tel est le cas, le cadre primaire est sous-modalisé (l'écoute attentive du sans-abri se transforme en véritable confiance ; la conversation n'en finit plus ; la conviction devient à elle-même sa propre fin). Dans tous les cas, la relation de service à la rencontre des usagers est rompue. La surcroît de disponibilité peut également créditer le talent des malins génies du cadre, des fabricateurs en tout genre, qui tirent profit des services au-delà de ce que

---

<sup>130</sup> Le rapport social est un entretien mené par le travailleur social, dans un centre d'hébergement, avec un usager qui bénéficie pour la première fois du service d'hébergement du Samusocial, ou qui n'en a pas profité depuis très longtemps. L'entretien n'est pas enregistré, mais résumé par le travailleur social, immédiatement après s'être terminé. Le document est photocopié : un exemplaire revient au 115, un autre au centre, qui le transmettra à l'assistante sociale et les autres intervenants sociaux que pourra rencontrer l'usager dès le lendemain.

seraient prêts à leur accorder l'équipe si elle mettait à jour leur machination. Les EMA développent de stratégies de contre, mais au risque parfois de l'auto-illusion<sup>131</sup>, au risque surtout de confondre la détresse de certains avec des jérémiades incongrues. Alors la disponibilité, qui consiste à rappeler la mission, ses services et ses conditions d'éligibilité, se meut en indisponibilité malheureuse. « Un bon exemple est souvent un événement malheureux », remarque Goffman<sup>132</sup>. Cette fois-ci, le coup est passé près, mais il n'en fallait pas plus pour saisir l'importance pratique de cette règle : « être disponible sans perdre de vue le cœur de la mission ».

## 2.6. Quitter sans délaissier.

« Quitter sans délaissier » est chronologiquement la dernière règle qui maintient le cadre primaire, et surtout qui permet d'en sortir sans dommage. Cette règle traduit l'intrication, jusqu'au bout, du transactionnel et du relationnel, qui se donne à voir de la part de l'équipe comme un engagement, au sens littéral du terme, c'est-à-dire comme une mise en gage, qui assure aux usagers la continuité du service, et les dispose à placer leur confiance dans le Samusocial.

Cette règle accomplit ainsi la clôture de la rencontre entre l'EMA et l'utilisateur. Elle peut se dérouler dans un centre d'hébergement, et alors elle signifie le début d'une autre prise en charge, par la structure d'accueil. L'entrée dans le centre amorce une nouvelle convention de phasage, confirmée par les salutations entre le personnel accueillant et l'utilisateur-hébergé, et souvent aussi entre l'utilisateur-transporté et l'EMA, avant que les EMA ne quitte le champ de visibilité des usagers, pour se reposer un temps dans une pièce réservée, ou pour repartir en tournée. Dans ce cas, le « sans délaissier » prend la forme d'un « en vous laissant entre de bonnes mains » (celles que vous avez choisies lors de notre rencontre dans la rue). Le centre d'hébergement est donc un dispositif institutionnel qui assure l'accomplissement de la règle comme d'une routine<sup>133</sup>. Mais quand il s'agit de quitter sans délaissier dans la rue, à la suite d'une rencontre avortée ou d'un refus d'hébergement, les équipes ne peuvent pas faire appel à d'autres professionnels pour passer le témoin. Comment y parviennent-elles alors ?

En s'assurant que la prise en charge a été menée à son terme, y compris lorsque l'utilisateur refuse de suivre l'EMA. Des objets, des gestes, des paroles, supportent cette règle. Voyons

---

<sup>131</sup> « On définira l'*auto-illusion* (le fantasme) comme une perversion activement confortée, si ce n'est exclusivement produite par un cerveau qui tourne de travers. L'auto-illusion est sans doute la voie royale pour saisir les imperfections qui affectent fondamentalement tout acteur doté d'une constitution normale. Affublé de cette excentricité, le voilà emporté dans des actes dont il est souvent le seul à ne pas saisir le cadre » (E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cit., p. 121).

<sup>132</sup> *Ibid.*, n. 26, p. 352.

<sup>133</sup> Le mot n'est ici aucunement péjoratif : la routine n'est pas pensée comme aliénation mais plutôt comme un dépôt de capacités conséquentes et comme un atténuateur d'émotions. Sur le thème de la routine dans le travail, voir M. Breviglieri, « Habiter l'espace de travail », *Histoire et Sociétés*, 9, 2004.



cela, enregistrement à l'appui. Dans cet extrait, dont nous avons déjà commenté des passages, FA (infirmière) et LU (travailleuse sociale) se sont rendues sur le lieu de vie de CA. L'interaction se déroule depuis quelques minutes, vient donc le temps de la clore, mais pas de n'importe quelle manière :

```

((Lu donne la soupe))
Ca      merci
Lu      c'est bien plein attention/ hein/
Fa      bon\
(6.2)
Fa      bon bah vous savez qu'si vous avez besoin vous pouvez faire
        le cent quin:ze hein/
Ca      oui\
Fa      d'accord/
Fa      parce que là il va commencer à faire bien froid hein/
Ca      x xx
Fa      bah ouais . ça va au niveau d'la santé/
Ca      oui la santé très bien
Fa      ça va très bien/ . bon bah d'accord\ on vous laisse alors/

```

Les actes qui soutiennent cette règle sont ici de simples questions, relatives à la mission première des membres des équipes : dans cet extrait, l'infirmière FA s'assure qu'ils ne vont pas laisser la personne alors qu'elle a besoin de soins, voire d'un lit infirmier. D'où la question explicite qui intervient en toute fin d'interaction, comme pour vérifier une dernière fois qu'ils peuvent partir. La ratification de la réponse constitue alors un motif de départ : « ça va très bien/ . bon bah d'accord\ on vous laisse alors/ »

Quitter sans délaisser peut également prendre la forme d'énoncés clôturants (*pre-closings*)<sup>134</sup> visant à renouveler discursivement l'engagement des équipes à travers des énoncés du type « on reviendra vous voir demain » :

```

1 Fa  ça va très bien/ . bon bah d'accord\ on vous laisse alors/
2 Ca  oui vous êtes gentils
3 Lu  y'a l'café qui va arriver hein\
4 Fa  est ce que vous voulez qu'on repasse demain vous voir/
5 Ca  oui xxx
6 Fa  demain on vous trouve ici/
7 Ca  oui
8 Fa  d'accord\ . bon . toujours pas d'prénom/ à nous donner/
9 Ca  nan\
10 Fa nan ((imite)) ((rires))
11 Lu ((rires))
12 Lu bon\
13 Fa alors bonne nuit/
14 Ca merci . vous êtes gentils
15 Fa pis on ess- on essaie de passer vous voir- vous revoir
16    demain/

```

<sup>134</sup> Pour plus de précision sur l'usage de ces *pre-closings*, voir l'article de Sacks & Schegloff intitulé « Opening up closings ». Il s'agit de procédés employés dans la conversation et qui configurent la clôture de l'interaction.

17	CA	oui\
18	Mi	ah voilà l'café
19	Fa	<b>aller au r'voir monsieur</b>
20	C	bonne n[uit\
21	Lu	<b>[au r'voir/</b>

Ce passage permet de constater plusieurs choses : d'une part, le cadre primaire de la relation de service est visible ici à travers l'offre de veille sociale : « est ce que vous voulez qu'on repasse demain vous voir/ » ou encore « demain on vous trouve ici/ ». Il s'agit d'une manière de signaler que la rupture relationnelle ne va pas durer longtemps. La promesse de revenir adoucit alors la séparation. Ces énoncés promissifs fonctionnent comme *softeners* interactionnels face au FTA<sup>135</sup> que constitue la prise de congé quand l'un des participants est mobile et l'autre pas. Nécessairement, une forme d'abandon se met en place. Pour ne pas rendre cette situation menaçante pour la face du SDF, les membres des équipes usent de stratégies interactionnelles et discursives fines. La promesse est donc un acte de langage qui peut permettre de quitter, sans délaisser définitivement.

D'autre part, cet exemple exhibe tous les *preclosings* utilisés par les équipiers pour prendre congé de manière douce : cela passe par des énoncés discrets mais néanmoins importants pour l'interaction, qui peuvent être de simples « bon\» prononcé avec l'intonation descendante. Cela suffit pour annoncer finement le départ prochain. Ainsi remarquons-nous ligne 1 « bon bah d'accord\ », ligne 8 « d'accord\ . bon . », ligne 10 « bon\ » et ligne 19 « aller » qui constituent autant d'évaluatifs à dimension clôturante.

La règle « quitter sans délaisser » s'appuie donc sur des actes, de langage en particulier, mais pas seulement, qui ont plusieurs fonctions : du point de vue structural, ils constituent des *preclosings* nécessaires puisque quitter l'interaction de manière abrupte par une salutation qui n'a pas été annoncée par des énoncés antérieurs constitue une forme de délaissement interactionnel<sup>136</sup>. Et, du point de vue relationnel ces actes permettent de s'assurer de pouvoir partir sans rompre le lien et en ayant réalisé des buts de la relation de service (proposer des services, rendre service, s'assurer que les services conviennent). Mais comment cela se passe-t-il quand l'utilisateur refuse l'approche même de l'équipe ?

Lorsqu'un sans-abri somme l'équipe de déguerpir et dissuade son approche, il signifie clairement son inhospitalité, et justifie par ses signaux d'alarme le départ de l'équipe. Le sans-abri catégorisé comme usager par l'équipe n'est pas disposé à jouer ce rôle en face-à-

<sup>135</sup> « Face Threatening Acts », voir la théorie de la politesse issue de Goffman et traitée par Brown & Levinson et reprise par C. Kerbrat Orecchioni dans *Les Interactions Verbales*, t.1, 1990

<sup>136</sup> Ce délaissement constitue une offense rituelle, en l'occurrence un manquement à la déférence. « Par ce mot, je désigne un composant symbolique de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui, ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent (...). Les rapports sociaux sont faits d'une dialectique incessante entre les rites de présentation et les rites d'évitement. Il s'y maintient une tension singulière, car, d'une certaine façon, il faut tenir séparées ces nécessités contradictoires et, en même temps, les réaliser simultanément : les mêmes gestes qui font aller deux personnes – offrant et bénéficiaire – l'une vers l'autre doivent également signifier que les choses n'iront pas trop loin » (E. Goffman, *Les rites d'interaction*, op. cité, p. 50 et 68).

face. La règle « approcher sans offenser » est immédiatement rabattue sur le fait de quitter les lieux. Le « sans délaisser » est réduit à son minimum. L'inhospitalité affichée des sans-abri à l'encontre des EMA contrarie leur venue, mais n'empêche pas le retour d'autres équipes à l'avenir, pour venir en aide à des personnes qui pourraient en avoir besoin. C'est un des aspects importants de la veille sociale. Revenir à l'abord de sans-domicile systématiquement récalcitrants, paraît moins une marque d'irrespect que la considération de leur capacité à changer d'avis (d'autant que la venue réitérée ne s'accompagne pas de violations territoriales). Rien n'interdit de penser que la présence soutenue des EMA dans les rues de Paris crée un repère visuel déterminant dans la décision d'un sans-abri d'accepter un jour, qui sait, l'aide apportée par les équipes<sup>137</sup>.

Une interaction de face-à-face peut également achopper sur l'absence de réaction du sans-abri, qui dort profondément (ou feint de le faire). L'équipe s'approche de lui, s'annonce audiblement (« Bonjour, c'est l'samusocial ! »), mais ne repart pas en réponse au silence. Elle veille auparavant à ne pas laisser celui qu'elle identifie comme usager, dans une situation périlleuse. Elle guette donc des signes inquiétants, qui enclenchent diverses prestations de services.

Soit cet homme, allongé en plein hiver sur un carton, dans le renforcement d'une entrée de magasin. Nous le rencontrons en cours de maraude (c'est-à-dire sans qu'il nous ait été signalé), vers quatre heures du matin. Il est chaudement habillé, mais son cou est dégarni. Un duvet peu épais le couvre. Nous l'approchons, nous présentons, mais il ne dit mot. Il semble bien endormi. Manon, infirmière, s'accroupit auprès de lui, regarde attentivement la place, met en main près du sol, touche le carton et le duvet (pour voir sans doute s'ils ne sont pas mouillés). Elle remet en place le duvet, et demande en notre direction une couverture, « au cas où ». Avant de partir, elle touche doucement la main pendante de la personne allongée (certainement pour déceler une éventuelle hypothermie).

Manon a donc administré quelques soins élémentaires et préventifs, bien que l'usager n'ait pas ratifié la venue de l'équipe et bien qu'il n'ait pas fait la demande de quelque service que ce fût. Elle l'a fait aussi sans le proposer au bénéficiaire. Lorsqu'un sans-domicile ne répond pas à l'adresse de l'EMA, l'interprétation retenue est la suivante : il pourrait accepter nos soins, faisons comme si tel était le cas, administrons les soins appropriés. Autrement dit : montrons-nous disponible aux demandes potentielles de l'usager, qui équivalent en situation à ce que nous considérons comme approprié. Les règles pratiques sont accomplies par défaut, et ne menacent pas le bon déroulement de l'activité. L'activité est soutenue par l'accomplissement de la règle de disponibilité. Mais ici la disponibilité se

---

<sup>137</sup> La fidélisation de certains usagers paraît d'ailleurs un élément crucial dans certain parcours de réinsertion. Cette fidélisation doit être entendue ici bien moins comme une captation d'un public, aliénante et finalement nocive pour l'usager, qu'en son sens propre : la fidélisation comme production commune d'une croyance mutuelle, faite de confiance et de respect. Sur l'importance de la fidélité dans la sortie de rue : voir P. Pichon, « Sortir de la rue : discontinuités biographiques et mobilisation des ressources » in D. Ballet (dir.), *Représentations, trajectoires et politiques publiques : les SDF, Articles de Recherches*, 148, PUCA, Paris, 2003. « Sortir de la rue », in D. Ballet, *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005.

définit par rapport à un usager fictif, dont les attentes sont celles remplies par l'équipe, en fonction des besoins identifiés à partir d'un relevé des signes inquiétants dans l'espace personnel de l'usager. Quitter sans délaisser signifie alors quitter en laissant protégé contre des agressions naturelles<sup>138</sup> prévisibles.

Néanmoins, la prise en charge n'est-elle pas plus compliquée quand l'équipe identifie des problèmes qui ne peuvent être traités sur place et que l'usager refuse pourtant de suivre l'EMA jusqu'à un centre d'hébergement ? Dans ce cas-là, quitter ne signifie-t-il pas nécessairement délaisser ? Quitter ne revient-il pas alors à ne pas assister une personne en danger ?

Ces questions alimentent des débats sensibles. Laisser une personne qui le demande, dans le froid, même couverte, mais dans une situation telle que sa vie paraît menacée, indigne certains, qui pointent l'irresponsabilité professionnelle et citoyenne des institutions venant en aide aux sans-abri. D'autres s'inquiètent de la passion coercitive de ces mêmes institutions, qui, non seulement, n'ont plus le droit d'embarquer de force des sans-abri dans l'espace public<sup>139</sup>, mais qui, surtout, traitent ne parviennent pas à considérer justement le psychisme singulier des sans-abri<sup>140</sup>. Pour ceux-là, il est assurément important de ne pas laisser mourir les pauvres dans la rue, mais il l'est tout autant de redéfinir une prise en charge qui rompe avec son carcan actuel totalement mortifère. D'autres encore estiment que le respect du choix d'une personne, même ivre, même folle, est une distanciation indispensable par rapport à l'ordre social. Le refus d'hébergement de la part du sans-abri révélerait « le degré de radicale coupure du monde dans lequel vivent ces gens » (S. Zucca). S'il ne faut pas céder à tentation coercitive, c'est parce qu'y céder, c'est souscrire à l'ordre social qui jette tellement de personnes dans rue, et c'est comme s'interdire de réfléchir aux ressorts d'un naufrage massif<sup>141</sup>. Ces avis divers ont une propension commune à s'abstraire de l'écologie propre de la prise en charge, et donc notamment à passer sous silence les ressources dont dispose l'équipe pour quitter l'usager sans le laisser en proie à des dangers qu'elle aurait pu juguler. Ces ressources sont à la fois des savoir-faire<sup>142</sup> ancrés dans l'expérience professionnelle, et des « compétences

---

<sup>138</sup> La précision est de taille. Aussi prévenantes soient les équipes, elles ne peuvent pas éviter des agressions sociales à l'encontre des sans-abri : celles de passants ou d'autres SDF notamment.

<sup>139</sup> La loi qui dépénalise la mendicité et le vagabondage paraît entériner un changement de la pratique de la puissance publique à l'égard des sans-domicile et autres vagabonds. Les lois dites Sarkozy, qui repénalisent en 2002 certaines formes de mendicité et de racolage, n'ont pas paru marqué un retour à des pratiques anciennes de répression des pauvres dans l'espace public. Au contraire, ces mesures semblent traduire une nouvelle forme de gestion policière des troubles publics (E. Gardella, *Mendicité et espaces publics*, Mémoire de maîtrise, Paris, Nanterre, 2004 ; E. Gardella, E. Le Méner, « Les SDF victimes du « nettoyage » des espaces publics ? » in Hossard N., Jarvin M. (dir.), *C'est ma ville. De l'appropriation et du détournement de l'espace public*, Paris, L'Harmattan, 2005).

<sup>140</sup> Declerck P., *Les naufragés*, op. cité ; J. Maisondieu (« Do Mi Si La Do Ré », *Rhizomes*, 7, 2001) synthétise bien ce point de vue quand il écrit que « Le [sans-abri] redoute que pour ceux qui s'agitent autour de lui l'urgence ne soit pas de lui offrir un logement digne, mais de l'expulser de la rue ».

<sup>141</sup> S. Quesemand Zucca, « Non à la compassion coercitive », *Le Monde*, 18 01 2003.

<sup>142</sup> Par le mot savoir-faire, nous voulons souligner l'intrication du transactionnel et du relationnel.

techniques » inscrites dans les dispositifs de prise en charge. Prenons en pour preuve cette rencontre avec un homme à la rue, endormi mais fortement alcoolisé, une nuit d'octobre

Sur le boulevard Voltaire, à une dizaine de mètre de nous, nous apercevons un homme assis et recroquevillé sur le banc d'un abri bus, avec un sac à dos à ses côtés, entrouvert, d'où dépassent quelques bouchons de bouteilles. Nous ne l'avions pas remarqué lors de nos précédents passages, en début de tournée, et il y a quelques dizaines de minutes. Nous approchons, et nous arrêtons au niveau de l'abri bus. Je suis à l'avant du camion, du côté droit. Je le salue, fenêtre ouverte, avant de descendre avec tout le monde. L'homme semble dormir d'un sommeil profond. Il ne répond pas aux salutations de Brigitte (travailleuse sociale) ni de Gisèle (infirmière), pourtant plus fortes que les miennes. Nous arrivons juste devant lui. Gisèle le secoue légèrement, par le pantalon au niveau des cuisses. Il ne réagit pas autrement qu'en bougeant de quelques centimètres, de droite à gauche, d'avant en arrière, comme pour mieux se caler en cette place inconfortable. Gisèle insiste un peu plus fort dans ses « Bonjour Monsieur, c'est l'samusocial ! ». L'homme s'affale quelque peu et se redresse, mais sans ouvrir les yeux et semble continuer de dormir. Gisèle se répète encore, s'assied à côté de lui, se penche à son oreille. Elle lui demande comment ça va, elle lui propose de nous suivre pour passer la nuit au chaud : l'homme tourne légèrement la tête de droite à gauche pour décliner l'offre. Gisèle, toujours penchée vers lui, lui propose un café, il refuse une nouvelle fois de la tête, puis signifie qu'il accepte de la même manière, tandis que Gisèle insiste. Jacques (le conducteur) part préparer la boisson chaude, revient et la tend à Brigitte, qui cherche à la poser à côté de l'usager. Elle hésite, craint visiblement qu'il ne le renverse en gesticulant. Il finit par prendre le café, le pose à côté du sac, mais il risque aussi alors d'être renversé. Finalement, comme par hasard, l'homme ouvre légèrement les yeux, prend le café en main, nous remontons, il tient toujours le café. Alors que Jacques démarre, il porte le café aux lèvres, dit « bonne nuit », et le repose vite à ses côtés, alors que nous partons, reprenant sa posture initiale.

A bien des égards, l'individu rencontré paraît mal en point. Il n'est sans doute pas installé depuis longtemps, et dort apparemment déjà de tout son soûl, sur un banc pourtant bien indélicat, et exposé à la lumière des réverbères. Les bouteilles d'abord entrevues contiennent bien de l'alcool, et elles sont plus vides que pleines (il suffit de se pencher au-dessus de son sac pour le remarquer). Il est plausible qu'il ait bu pour s'endormir. En outre, il n'est pas connu par l'équipe, qui ne peut donc même pas savoir si c'est pour lui une pratique habituelle que de venir tard sur un lieu de repos nocturne, et que de boire pour dormir. Ce manque d'information converge avec d'autres observations, comme l'absence répétée de réponses autres que des réactions physiques aux adresses nombreuses de l'EMA, pour créer un trouble important. N'est-il pas plongé dans un coma éthylique, comme nous nous le suggérons face à lui ? Gisèle doit insister maintes et maintes fois pour que l'homme signale qu'il peut répondre a minima mais clairement à nos questions. Il refuse l'hébergement, accepte le café, puis le tient dans sa main, le pose à ses côtés, ouvre furtivement les yeux, le change de place, le reprend, porte le gobelet à ses lèvres, le repose. Il parvient donc à faire des gestes simples qu'une personne tout à fait ivre ne parviendrait

sans doute pas à faire avec autant d'aisance. Il répond enfin oralement à notre salut, et nous partons en lui souhaitant bonne nuit. Dans le camion, nous nous disons qu'il dormait bien, même alcoolisé, mais que nous ne pouvions pas ne pas intervenir, car son apparence était inquiétante.

Pour le dire en des termes goffmaniens et ritualistes, l'équipe a cherché à s'assurer de la bonne tenue de l'usager, qui « est ce que l'on exige d'une personne avant de lui faire confiance comme interactant constant, équilibré pour la communication et apte à agir de telle sorte que les autres puissent jouer sans danger leur rôle d'interactants à son égard »<sup>143</sup>. Ce faisant, l'EMA peut quitter le sans-abri, non sans avoir obtenu de sa part une ratification de son activité, et une confirmation qu'elle peut repartir sans le laisser à la merci de dangers vraisemblables.

Reste une objection : l'équipe qui laisse sur le bitume un sans-abri mal en point, mais ayant eu malgré tout la force de refuser l'hébergement, contre toute attente et contre toute volonté de l'EMA, ne commet-elle pas une faute grave ? Cette question compliquée, il est mieux sans doute de la différer, de la poser après enquête. Notons que jamais nous n'avons eu à faire face à ce genre de situation, et insistons : si les équipes ne parviennent pas à dresser un diagnostic qui lève le doute, elles disposent de ressources relais qu'elles n'hésitent pas à mobiliser : elles peuvent la régulation des EMA pour essayer obtenir d'avantages d'informations sur la personne rencontrés ; elles peuvent contacter, via la coordination de nuit, l'astreinte médicale ; elles peuvent recourir, en urgence, au Samu, aux pompiers, ou à la police.

La rupture de la relation de service à la rencontre des usagers s'accomplit donc, dans des situations variées, en même temps que la règle « quitter sans délaisser ». Cette règle prend parfois le témoin de « proposer sans imposer », entre quelques fois aussi en tension avec l'approche sans offense. Elle parachève en tout cas la relation de service, de telle sorte que la rencontre entre l'équipe et les sans-abri étoffe la confiance entre l'institution et ses usagers, en indiquant *au moins* que la venue de l'équipe n'est pas tant le hasard d'une rencontre, inscrit dans un temps discret, qu'une aide intentionnelle et institutionnelle, promise à se répéter continûment.

---

<sup>143</sup> E. Goffman, *Les rites d'interaction*, op. cité, p. 68.

### 3. Intermède. Une expérience stratifiée : introduction aux cadres secondaires.

#### 3.1. L'organisation du cadre primaire dans sa continuité.

La réponse pratique et consensuelle à la question « que se passe-t-il ici ? » recouvre une prestation de services. C'est la strate de sens qui rend signifiante la rencontre dans l'espace public. Pour que celle-ci émerge mais surtout se maintienne en tant que telle, il faut que certaines règles pratiques soient accomplies, ces règles constituant la syntaxe organisatrice de cette prestation de services : approcher sans offenser ; faire dire sans soutirer ; proposer sans imposer ; servir sans servitude ; quitter sans délaissier. Si l'une de ces règles est violée, le cadre primaire peut se rompre. A partir des situations troublées, la nature syntaxique de ces règles se révèle d'autant plus. Par un effet de système, quand l'une de ces règles est bafouée, il y a de fortes chances pour que les autres le soient aussi, délitant ainsi peu à peu le sens même de la rencontre. Donc, *a contrario*, il apparaît que la relation de service, défini par ces règles, constitue bien le cadre primaire : ce qui justifie la rencontre, ce qui la maintient, ce qui la clôt, et ce qui la rend vulnérable.

Les règles pratiques sont aussi des formes d'engagement : les affects doivent être également pris en compte dans l'analyse. Nous recourons pour cela à une psychologie de convention, à l'instar de Simmel ou Goffman, en considérant ces affects moins comme des états mentaux qualifiant une relation, que comme des états qualifiés par la relation<sup>144</sup>. A cet aune, il est un premier affect, transversal à l'ensemble de ces règles pratiques : le respect. Que mettons-nous sous ce mot ? Renvoyons-nous en particulier aux trois piliers de la Charte du Samusocial de Paris : dignité, solidarité, citoyenneté ? Constituons-nous une mesure de la qualité du travail des EMA ? En fait, il n'est ni question de présumer des intentions des membres des équipes, ni de dire que les équipes se montrent tout le temps respectueuses. Nous ne cherchons donc pas à décrire un sentiment moral effectivement ressenti dans une intériorité. Il s'agit de caractériser une relation, par des actes et des règles pratiques, qui qualifient elles-mêmes un affect. Affecte qui permet à ce type d'interaction d'émerger mais surtout de perdurer un minimum dans le temps. Le respect revient à un difficile équilibre entre la provocation de la rencontre et la possibilité de l'interrompre à tout moment si la personne interpellée le désire. Comment trouver un juste milieu entre proximité (spatiale) et distance ?

Le respect ne correspond pas à la proximité de l'amitié, à la profondeur de la confiance, ou à la légèreté de la conversation. Le respect s'entend comme déférence, et se lit à la fois

---

<sup>144</sup> « Dans ce livre, je pose en hypothèse qu'une étude convenable des interactions s'intéresse, non pas à l'individu et à sa psychologie, mais plutôt aux relations syntaxiques qui unissent les actions de diverses personnes mutuellement en présence. Néanmoins, puisque les matériaux ultimes sont l'œuvre d'individus agissants, il est toujours raisonnable de s'interroger sur les qualités générales qui permettent à ces individus d'agir de la sorte (...). Nous n'éviterons pas la psychologie, mais une psychologie dépouillée et étriquée qui convient à l'étude sociologique des conversations, des rencontres de hasard, des banquets, des procès, des flâneries. Ainsi donc, non pas les hommes et leurs moments, mais les moments et leurs hommes » (E. Goffman, *Les rites d'interaction*, op. cité, p. 8).

dans des rites de présentation<sup>145</sup> et dans des rites d'évitement<sup>146</sup>. Il n'est pas tant l'application d'une règle officielle, qu'un affect immanent à l'accomplissement de l'activité et de ses règles pratiques.

Le respect produit *dans* et *par* l'interaction peut se comprendre relativement et par opposition à la figure du "réparateur" dépeinte par I. Joseph. En effet, dans certains commentaires de leur travail, les membres des équipes font saillir des images de la mission comme une stricte relation de service, dessinent le travailleur comme la « réparateur » en question. Ce dernier réduit alors son rôle à l'« activité franche » de la prestation de service. Voici une illustration : un homme sans-domicile demande à un membre d'une équipe, en le tutoyant, de se mettre à sa place. Lui refuse, et précise qu'il n'est là que pour l'aider, et en aucun cas pour faire « copain copain ». Lui le vouvoie, et ne s'accroupit pas. La rencontre se déploie comme une simple veille sociale : « avez-vous besoin de quelque chose ? Non ? Bon, alors, bonne soirée ». Le rôle joué se restreint aux règles pratiques identifiées ; aucun « écart » à ces règles n'est envisagé. C'est là comme un type pur de l'activité franche.

L'enjeu de cette observation est de tenir compte de ce que Goffman appelle la *vulnérabilité* de toute expérience. Est-ce qu'une activité se réduit à une unique strate de sens ? Si c'était le cas,

« il s'agirait d'une activité franche, et il en existe. Mais on voit bien qu'avec le temps il est peu probable qu'elle demeure franche et qu'elle ne l'est pas sans efforts. L'absence de strates est donc quelque chose qui mérite d'être vérifié de près »<sup>147</sup>.

Or, si la prestation de service constitue bien la raison de la rencontre dans la rue, elle peut devenir aussi le support d'autres registres d'activité, qui viennent la transformer : participer une conversation, écouter des confidences, persuader une personne de se remotiver, de se laver ou de venir en centre. La figure du « réparateur » n'est donc pas le seul rôle endossé par les équipiers. Au gré de la rencontre, ces réparateurs sont également des bavards, des confidents, ou des assistants. Il s'agit donc d'identifier des cadres secondaires, de décrire la structure de l'expérience de la rencontre entre les EMA et les sans-abri.

---

<sup>145</sup> « L'autre type principal de déférence, désigné par le terme *rites de présentation*, comprend tous les actes spécifiques par lesquels l'individu fait savoir au bénéficiaire comment il le considère et comment il le traitera au cours de l'interaction à venir (...). Chaque fois que quelqu'un quittait l'hôpital à la fin de la semaine, les autres arrêtaient leur activité et lui adressaient quelques paroles d'au-revoir (...). Il semblait qu'à faire moins on n'eût pas montré le respect dû aux relations reconnues entre toutes les personnes du service » (E. Goffman, *Les rites d'interaction*, op. cité, p. 63-64).

<sup>146</sup> « Par « rites d'évitement » on désigne cette forme de déférence qui incite l'offrant à se tenir à distance du bénéficiaire, afin de ne pas violer ce que Simmel appelle la « sphère idéale » qui entoure celui-ci » (*Ibid.*, p. 56)

<sup>147</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 556.



Nous ne nous soustrairons pas aux difficultés de la description *in situ*. Les cadres secondaires dont nous parlons ne sont pas le fruit de simples intuitions de terrain. Identifier plusieurs cadres peut sembler relever du bon sens et du coup d'œil : qui tourne avec les équipes se rend vite compte qu'elles ne font pas que proposer et rendre des services. Il est plus difficile de dire positivement ce qu'elles font. Comment donc s'y prendre ?

L'analyse des cadres est, comme nous l'avons dit, imprégnée de pragmatisme. Fidèle à cette signature, l'enquête doit avant tout décrire les *opérations de transformation* qui font que plusieurs cadres co-existent. Plus précisément, il s'agit de décrire les actes qui, tout en prenant appui sur l'activité du cadre primaire, organisée par les règles pratiques que nous exhibées, transforment ce cadre primaire en lui ajoutant une nouvelle strate de sens<sup>148</sup>.

La description des cadres secondaires s'agencera donc comme suit : vient d'abord l'analyse de la façon dont l'expérience se structure (ou comment le cadre primaire se transforme) ; vient ensuite la saisie de l'organisation propre du cadre secondaire identifié (ou de ses règles pratiques).

### 3.2. Les transformations

Rappelons ce postulat goffmanien : une expérience est infiniment stratifiable. Nous ne prétendons pas décrire l'ensemble des cadres qui structurent la rencontre entre les EMA et les sans-abri. Nous avons plutôt identifié deux opérations de transformation qui paraissent importantes pour comprendre ce qui se joue dans ces rencontres, au travers et au-delà d'une stricte prestation de services.

Cette activité de prestation se transforme sous deux aspects :

\* quand elle devient un prétexte à une conversation ou à une confidence, l'interaction se transforme en moment de « sociabilité » (nom que l'on donne à la strate de sens qui constitue la frange de l'expérience ainsi structurée) ;

\* quand la prestation de service devient un support pour essayer d'inciter la personne à se laver, à se motiver, à rebondir, sans pour autant lui faire perdre la face en l'humiliant, l'interaction se transforme en moment de « persuasion ».

Insistons. La description des cadres secondaires ne peut pas se limiter à la seule identification de la strate de sens qui nous paraît émerger. Il faut s'appliquer à décrire les activités qui, tout en s'inscrivant dans le cadre primaire, font que les individus accomplissent un nouveau cadre. C'est donc bien cette « parenthèse conventionnelle »

---

<sup>148</sup> Une métaphore esthétique du regard sociologique de Goffman conviendrait bien ici : Goffman paraît en effet proposer un instrument d'optique qui fait voir les activités comme des *anamorphoses* : l'activité qui se déroule se prend elle-même comme modèle et se transforme en autre chose qu'elle-même, à partir d'elle-même.

d'entrée dans un cadre secondaire qu'il faut décrire en premier : au commencement est la description de l'opération de transformation.

Cette description se fait en deux étapes :

1) L'identification des règles pratiques du cadre primaire qui prédisposent à ces transformations, qui constituent des appuis à une modification du sens strict de l'activité de prestation de services, et qui circonscrivent la transformation. Le sens d'une activité ne change pas brusquement, comme par magie ou *ex-nihilo*. Les transformations ont nécessairement un ancrage dans l'activité du cadre primaire.

2) L'opération de transformation doit, par conséquent, se décrire par des actes, qui font passer progressivement du cadre primaire au cadre secondaire.

Une fois la parenthèse conventionnelle exhibée, le cadre secondaire peut être présenté sur le même modèle que le cadre primaire : il est organisé par des règles pratiques, permettant de qualifier des affect(s) conventionnel(s) et les rôles occupés (statut des participants).

Une question émerge alors, tout naturellement : est-ce que l'activité se transforme entièrement ? Est-ce que, vraiment, la prestation de service disparaît pour laisser place soit à un moment de sociabilité, soit à un moment de persuasion ? Autrement dit, que devient le cadre primaire par rapport aux cadres secondaires ? S'il s'efface sous le cadre secondaire, ses règles délimitent pourtant l'engagement dans l'activité secondaire. C'est ainsi que pour caractériser les règles pratiques, nous avons choisi de ne pas utiliser de formulation restrictive, partant du principe que les restrictions, ou limites, qui s'appliquent aux règles du cadre secondaires sont identiques à celles du cadre primaire. Par exemple, la prestation de services en tournée suppose d'aller voir « d'autres personnes » au cours de la nuit, soit en maraude, soit en signalement : le traitement n'est pas singularisé ; l'équipe doit à un moment ou à un autre continuer à effectuer sa tournée de services, donc quitter le sans-abri, même si celui-ci avait encore envie de discuter ou de se livrer. Mais elle le quittera sans le délaisser. Support pratique des transformations, le cadre primaire constitue en même temps une limite intrinsèque aux cadres secondaires qui en émergent. Comme le dit Goffman :

« En somme, partout où l'on distribue un uniforme, on nous offre également une peau, et c'est dans la nature même d'un cadre d'instituer la limite de son propre recadrage »<sup>149</sup>.

Que le moment de la rencontre devienne une ébauche d'amitié, une esquisse d'attachement réciproque, un début de réchauffement de l'espace public anonyme, ou qu'il reste limité à l'activité franche de la relation de service, l'équipe devra partir, continuer la tournée et rentrer à Ivry, tôt ou tard.

---

<sup>149</sup> E. Goffman, *Ibid*, p. 567.

#### 4. La modalisation par détournement : émergence d'un cadre de sociabilité.

L'analyse de cadre rompt parfois avec le sentiment vécu des acteurs. Notre réduction de l'activité à un cadre primaire de « prestation de services à la rencontre des usagers » pourrait choquer des membres des EMA, qui auraient plutôt le sentiment de « créer du lien », expression se trouvant d'ailleurs dans la Charte. Notre problème n'est cependant pas d'évaluer des intentions, de révéler des représentations. Il est bien plutôt d'observer concrètement comment l'activité s'accomplit. Et il est apparu que la justification interactionnelle auprès des sans-abri relève bien de la prestation de services : nourriture ; soins ; vêtements ; hébergements. Justification qui peut être distinguée d'une justification institutionnelle : la mission officielle des EMA est aussi et surtout « créer du lien », ce qui paraît fonctionnel quand le public visé est considéré comme « exclu » ou « désocialisé ». L'analyse pourrait alors se satisfaire de cette injonction morale et professionnelle, éviter tout travail de description *in situ*, et s'appuyer sur une campagne d'entretiens ou de questionnaires afin d'apprécier l'écart entre le texte et l'action. Les membres des EMA feraient montre de respect par simple application d'une règle morale ; de même, ils tenteraient d'instaurer un lien qui ne soit pas seulement transactionnel, par intériorisation d'une règle professionnelle. Ce qui constitue une simple hypothèse difficilement observable ne dit rien, surtout, de la pratique effective des équipes, de la façon dont ce lien émerge dans la situation et de la façon dont ce lien n'émerge pas parfois sans qu'il y ait pour autant faute professionnelle ou désobéissance.

La question devient alors bêtement empirique : comment crée-t-on du lien ? Comment décrire ce travail particulier qui consiste à « aller à la rencontre », et pas uniquement pour subvenir à des besoins de type humanitaire ? L'idée centrale de cette analyse des cadres est simple : tout se passe comme si les membres des équipes prenaient appui (consciemment ou pas, peu importe) sur les services qu'ils viennent proposer pour enclencher une relation de sociabilité, quand elle est possible, acceptée, souhaitée, tant par eux que par le sans-abri. Une condition nécessaire d'apparition de la sociabilité est, selon nous, la légitimation auprès de l'utilisateur de l'offre de services. La sociabilité recouvre bien, dans notre modèle d'analyse, un cadre secondaire découlant du cadre primaire de la prestation de services. L'approche par les cadres permet ainsi, en identifiant les règles qui font tenir pratiquement l'activité, de décrire les règles qui qualifient autrement la rencontre que comme une prestation de services. Il s'agit de mettre des mots et des actes derrière ce qui souvent relève de l'indicible quand, dans le travail social, on parle d'« écoute », de « présence », ou encore de « tact » (au sens courant du terme)<sup>150</sup>.

L'opération de transformation qui ouvre sur un « cadre de sociabilité » est à une *modalisation*<sup>151</sup> (dans la mesure où les participants partagent la même définition de la

---

<sup>150</sup> Nous emploierons ce terme pour qualifier la seconde opération de détournement identifiée, donc dans un sens goffmanien technique.

<sup>151</sup> « Par mode, j'entends un ensemble de conventions par lequel une activité donnée, déjà pourvue d'un sens par application d'un cadre primaire, se transforme en une autre activité qui prend la première pour modèle

situation sans que l'une des parties utilise une information que l'autre n'a pas, comme c'est le cas dans les fabrications). Le sans-abri, comme les membres de l'équipe qui participent, au moins verbalement, à l'interaction focalisent leur attention sur des actions qui ne cherchent pas spécifiquement à rouler quelqu'un dans la farine. Il s'agit d'ouvrir un espace de parole inscrit dans la relation de service, mais ayant un sens différent. C'est bien cette différence dans la ressemblance, cette analogie, qu'il faut maintenant décrire.

#### 4.1. La modalisation par détournement.

Comment décrire le passage d'une prestation de services à un moment de confiance ? Comment l'interaction passe d'un « Vous voulez un petit café ? une petite soupe ? », à un moment de conversation ?

Tout se fait comme si les EMA prenaient pour modèle et pour appui la prestation qu'ils sont en train de fournir, pour fournir des services d'une nature différente. Ils rendent d'autres services, qu'on n'appellerait pas d'habitude « services ». Ce type de déplacement de l'activité franche Goffman l'appelle « détournement » :

« On entend par détournement l'exécution d'une activité pour des raisons ou des motifs qui se révèlent radicalement différents de ceux qui animent habituellement ses exécutants »<sup>152</sup>.

Dans le cas des EMA, le service proposé, en sus des autres, est du temps passé avec le sans-domicile. Leur activité ne se réduit donc pas à une simple relation de service, à une activité franche. La manière de faire ce service à la rencontre ouvre ainsi sur du temps et des moments où la relation de service apparaît comme un prétexte, un simple support pour autre chose qu'elle-même. Les membres sont également amenés à créer de la sociabilité, à rompre l'isolement. C'est là qu'apparaît un paradoxe au regard du sens commun, entre ce qu'on appelle habituellement « service » et « sociabilité ».<sup>153</sup>

##### 4.1.1. Le paradoxe de fournir de la sociabilité.

La prestation de services à la rencontre ne s'accompagne pas forcément d'une sollicitude vis-à-vis de la santé de l'utilisateur, de son moral ou de son passé. Pas plus que d'une inquiétude marquée pour ses projets ou ses désirs. La figure du « réparateur », telle que la décrit I. Joseph est laconique et refuse toute grâce dans la relation de guichet, et en cas de

---

mais que les participants considèrent comme sensiblement différente. On peut appeler *modalisation* ce processus de transcription » (E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 52-53).

<sup>152</sup> E. Goffman, *Les cadres de l'expérience*, *ibid*, p. 83.

<sup>153</sup> C'est d'ailleurs sur ce genre de tension entre deux registres de sens différents (deux cadres) que s'appuie l'humour. Ainsi, il est fréquent que pour se moquer de quelqu'un qui a peu d'amis, on lui conseille d'appeler « SOS Amitié » : comme si on pouvait constituer une sociabilité qui apparaît comme spontanée et naturelle.

protestation ou de litige, se fait un devoir d'écourter l'interaction<sup>154</sup>. Il y a, dans ce cas, une absence remarquable de considération pour ce qui peut constituer la singularité de la personne. Rien d'étonnant à cela, dirions-nous, tant la figure de l'utilisateur est adossé historiquement à une topique de l'égalité, au cœur même des politiques publiques françaises d'après-guerre<sup>155</sup>.

Du reste, est-il seulement possible de « fournir de la sociabilité » ? Selon la définition de G. Simmel, la sociabilité est « la forme ludique de la socialisation », le lien désiré pour lui-même<sup>156</sup>. Il recouvre donc une forme gratuite, spontanée, en tout cas pas nécessaire de lien social. Or, la sociabilité éventuellement partagée par les EMA et les sans-abri, nécessite l'impulsion d'une des parties, l'équipe, qui vient à la rencontre d'un usager, qui provoque sa rencontre, et la justifie par une prestation de services, qui confirme le statut de bénéficiaire de la personne rencontrée : celui d'utilisateur et d'assisté<sup>157</sup>. Il y a bien un changement du sens de l'interaction entre le moment où l'équipe fournit une aide de type humanitaire et le moment où l'équipe reste parler avec le sans-abri. Ce service fourni (le temps partagé, la coprésence) correspond à un détournement de la prestation stricte de services. L'activité ajoute ainsi une strate de sens à ce qui se passe. Il n'y a plus simplement une prestation de services, mais il y a une relation de service, mâtinée de sociabilité.

#### 4.1.2. Un exemple archétypal.

L'extrait suivant montre comment une équipe propose de passer du temps avec la personne sans-domicile. La proposition prend la prestation de services comme modèle, mais détourne le sens d'une stricte relation de service, en proposant « de la sociabilité ». Ainsi, LU (travailleuse sociale) et FA (infirmière) vont à la rencontre de CA (signalé par un particulier). Elles lui ont déjà proposé un café, une soupe et un bolino, qu'il a acceptés. LU et FA tiennent cependant à obtenir son nom afin de pouvoir exercer un suivi social, et donc mieux le connaître, et le reconnaître :

1	Fa	c'est comment votre nom monsieur/
2	Ca	mon nom . vous connaissez pas mon nom/
3	Lu	nan . [on vous connaît pas\
4	Fa	[bah <u>na:n</u> on vous connaît <u>pas</u> /
5	Ca	x xx

<sup>154</sup> I. Joseph, « Les protocoles de la relation de service », art. cité.

<sup>155</sup> Sur l'ébranlement de cette logique égalitaire dans le travail social, voir M. Breviglieri, L. Pattaroni, J. Stavo-Debaugé, « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », *Swiss Journal of Sociology*, 29, 1, 2003 ; M. Breviglieri, « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social » in J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, 2005.

<sup>156</sup> G. Simmel, « La sociabilité, exemple de sociologie pure ou formale », chapitre 3 de *Sociologie et Epistémologie* (PUF, coll. « Sociologies, tr. L. Gasparini, 1991).

<sup>157</sup> C'était déjà l'idée géniale de Simmel : c'est l'assistance qui crée les pauvres (G. Simmel, *Le pauvre* in *Sociologie*, Paris, Sociologies, PUF, 1999).

6	(2.2)
7	<b>Fa bah justement on aimerait bien vous <u>connaître</u>/</b>
8	(2.8)
9	Fa bah si vous nous permettez de v'nir euh vous voir de temps
10	en <u>temps</u> / . pour voir si tout va <u>bien</u> /

Constatons que la demande portant sur l'identité de CA est justifiée par une explicitation de ce qu'est la relation de service : « v'nir euh vous voir de temps en temps/ . pour voir si tout va bien/ ». Cela dit, si la stricte strate du cadre primaire implique la connaissance des SDF et leur prise en charge sous forme de veille sociale, dans ce cas, la relation de service est résolument détournée grâce à plusieurs procédés conversationnels précis. Tout d'abord, l'usage du conditionnel « on aimerait bien vous connaître » et du pronom personnel « vous », qui met l'accent sur l'individuation de la personne qu'elles prennent en charge. CA n'est alors plus un SDF générique, mais une personne qu'il est bon de connaître, laissant présager des moments de partage futurs. La formule « venir vous voir de temps en temps » confirme cette idée que la relation s'apparenterait alors à une visite de pure sociabilité.

Le détournement fait ainsi entrer les individus dans un nouveau cadre : celui de la sociabilité. Pour décrire précisément ce cadre, il s'agit de suivre la démarche mobilisée pour l'analyse du cadre primaire ; autrement dit commencer par la description des parenthèses conventionnelles, ces actes qui sont à la fois dans et hors le cadre considéré.

## 4.2. Le détournement en actes.

Décrire les parenthèses conventionnelles d'un cadre secondaire implique nécessairement de partir d'activités qui appartiennent au cadre primaire. En effet, les actes qui font office de parenthèse sont à la fois dans et hors le cadre. Or, des actes qui sont hors du cadre secondaire mais qui le rendent possible, appartiennent nécessairement au cadre sur lequel il est superposé, à savoir le cadre primaire. Nous pouvons ainsi identifier des actes sur lesquels repose le cadre primaire, et qui ouvrent en même temps sur le cadre de la sociabilité.

### 4.2.1. L'importance du « ça va ? ».

Dire « ça va ? » est un acte qui participe à la règle pratique « faire dire sans soutirer ». Il relève autant *a priori* de la compétence rituelle et civile en tant que civilité d'ouverture, que d'une inquiétude sur l'état de santé en vue d'identifier un besoin de soin éventuel. Ils sont sémantiquement équivalents de la reformulation quasi métadiscursive de la relation de service, emblématisée dans le tour « vous avez besoin de rien ? ». Pourtant, cette

expression ouvre aussi sur une possible conversation (par exemple le récit d'une anecdote) ou une possible confidence de la part du sans-domicile.

Il est en effet des situations où la demande de « ça va », si ritualisée soit elle dans le cadre de la relation de service, est un facteur de modalisation permettant une transformation du cadre primaire et l'émergence du cadre secondaire. L'usage de cette expression lexicalisée permet notamment le développement d'une phase strictement conversationnelle. Dans l'exemple suivant, MP (infirmière) et JL (chauffeur) vont voir MA, dont ils ont perdu la trace depuis quelques temps :

1	MP	<u>tiens</u> bah c'est^elle
2	JL	c'est <u>elle</u> qu'est là\ hein
3		((MP ouvre la porte et descend))
4	MP	ben <u>marIA</u> :::
5		(6.4)
6	MP	oh ben ça y est elle nous fait la têt/te maintenant .
7		parce que ça fait longtemps <qu'j'suis pas v'nue la
8		<u>voir</u> ((ton taquin et rieur))>
9	MP	< <b>comment ça va:// ((ton aigu))</b> >
10	Ma	ça va ma chérie <b>ça va pas du tout oui</b>
11	MP	pourquoi/ ça va pas maria/
12	Ma	ah parce que comme d'habitude
13	MP	comme d'habitude/
14	Ma	eh oui\

Maria est connue par MP. Dans cette une situation d'interconnaissance, le “ça va” est employé de manière complètement conventionnelle, c'est-à-dire de la façon la plus proche de la situation ordinaire de conversation que l'on peut connaître. La réponse non préférentielle “ça va pas du tout” oriente l'interaction vers de la pure sociabilité. C'est ce que vient corroborer le “comme d'habitude” qui signale l'interconnaissance et en même temps consitue un palier pour poursuivre la discussion.

Dans l'extrait suivant, la même équipe, accompagnée par C (observatrice) se rend sur un signalement. Monsieur Bopel a en effet appelé le 115 quelques heures auparavant :

1	MP	<u>bonjour</u> / vous êtes monsieur/
2	BO	bopel
3	MP	monsieur bopel d'accord . montez
4		<(4.8)((BO monte dans le camion))>
5	MP	on vous cherchait/ on vous voyait <u>pas</u>
6	C	bonsoir/
7	BO	bonsoir mademoiselle xx
8		(5.4)
9	MP	<b>ça va monsieur bopel/</b>
10	BO	ça va\

(3.6)

11 BO merci\  
12 MP on vous emmèn- vous connaissez le centre boulevard Ney/  
13 BO non je connais pas  
14 MP à la porte d'la chapelle **monsieur bopel**  
15 ((MP parle à JP))  
16 MP c'est Ahmed votre prénom/  
17 BO moi/  
18 MP oui-  
19 Bo euh: bomel . ahmed  
20 MP ahmed\ d'accord  
21 (...)  
22 MP vous êtes à la rue depuis longtemps **monsieur Bopel**/  
23 MP ça fait combien de temps/  
24 Bo xxx (quatre jours)  
25 MP quatre jours/ . et vous habitiez paris avant/  
26 Bo xxx  
27 MP vous êtes de Clermont Ferrand/  
28 (-)  
29 MP et vous êtes où de tunisie ou d'Algérie/  
30 Bo oh euh: mélangé  
31 MP mélangé/ **((rires))**  
32 Bo oui . tunisien et turc  
33 MP et/  
34 Bo turquie  
35 MP turquie/ ah: oui\ d'accord\

Ce cas exhibe bien le passage au cadre de la sociabilité, qui émerge grâce à une opération de *modalisation*. Le détournement est encodé dans le « ça va » de la ligne 9 qui fonctionne comme support de la conversation, laquelle semble se déployer ensuite. L'inscription dans ce cadre de la sociabilité semble pouvoir être inféré grâce à la réponse fournie « ça va.. merci ». Tous les rituels de politesse sont alors accomplis, et l'interaction prend la forme d'une conversation feinte. C'est toute l'ambiguïté de la demande de renseignement qui doit être produite avec suffisamment de tact pour avoir des dehors de conversation mais qui est aussi une manière discrète de se renseigner sur la personne. Ici la modalisation s'opère en outre avec le changement de lieu (de l'espace de la rue à celui du camion) et donc le changement d'activité. Pour conclure, les procédés comme le recours aux termes d'adresse (lignes 9, 14 et 22), les questions ouvertes (lancer une piste et attendre qu'elle soit infirmée ou confirmée), et les marqueurs paraverbaux comme le rire (ligne 31) participent des procédés de *détournement*. Ce recours à des procédés de la conversation ordinaire semble, de fait, une spécificité du travail social des EMA et de sa stratification<sup>158</sup>.

<sup>158</sup> « Significant light can be shed on institutional data by showing, for example, (...) how conversation forms are being systematically and recurrently mobilized to perform some specialized role-related or “strategic” task in that setting » (P. Drew, J. Heritage, *Talk at Work*, op. cité, p.38. Trad. : une emphase particulière doit être mise sur les données institutionnelles montrant, par exemple, comment les formes conversationnelles sont mobilisées systématiquement et de manière récurrente pour réaliser une tâche stratégique sur ce site»)



#### 4.2.2. L'offre de nourriture et de cigarettes.

L'offre de denrées alimentaires constitue un élément important de la rencontre : c'est un service proposé quasi systématiquement, qui peut être capital pour une personne affamée. Cette offre s'accompagne parfois de questions générales sur la personne, comme si donner la nourriture permettait de légitimer définitivement la présence et ainsi de « passer à autre chose ». Certains membres des équipes reconnaissent d'ailleurs que cette proposition est utile pour engager la conversation. Parce qu'une inquiétude, devant des personnes à aller voir, parfois inconnues, et dont l'état peut inspirer une indignation silencieuse, est bien de trouver quelque chose à leur dire. Le fait même d'offrir ouvre un espace possible de dialogue et produit des prises pour engager la conversation.

L'offre de cigarettes, qui relève de la seule responsabilité du membre de l'équipe qui la donne (il n'y a pas de cigarettes dans le stock des camions du SSP), semble aussi constituer un support privilégié pour l'engagement dans une discussion. Comme le don d'une cigarette s'accompagne souvent de la sortie d'une cigarette pour soi-même, on partage le temps de fumer ensemble la cigarette. Le membre de l'EMA dépanne effectivement le sans-abri, mais d'un besoin auquel ne saurait subvenir aucun des objets de la « caisse »<sup>159</sup>. Dans l'extrait suivant, JU (travailleuse sociale) et FLO (infirmière) se rendent sur le lieu de vie de LE et de sa compagne AN.

Ju	on sait bien qu'c'est vos jambes mais vous vous énervez contre nous . on vous- on vous fait RIEN . on s- on vien:t . on vous d' <u>mande</u> si vous voulez aller aux urgences vous di[tes oui\
Le	[ouais c'est ça ouais samu social ouais . y s'foute de ta gueule [de:s gens
Ju	[vous <b>voulez une cigarette/</b>
An	mai::s non
Ju	<b>vous [voulez une cigarette/</b>
Le	[hein/
Le	ouais j'veux bien ouais
Ju	on a autre chose à faire que: que d'se foutre euh de votre gueule quand même monsieur lepoiret
(...)	
Ju	ça sert à rien d's'énervé .
An	xxxxxxxxxxx
Ju	xxx hier c'était pareil\ là ce soir/ euh . vous nou- vous nous <u>dites oui/</u> . pis vous vous énervez . sans raison apparente\ . <b>qu'est ce qui s'passe monsieur lepoiret dites-nous/</b>
Le	c'est comme ça\
Ju	vous préférez rester comme ça/
An	xxx xxxx
Ju	mais di/tes <u>le</u> c'qui vous a fait changer d'avis . sans vous énerver\ . comme ça . parce que t't'à l'heure vous étiez: ok
Le	<b>mes bébés</b>
Ju	les enfants\ oui je sais on en a parlé hier

<sup>159</sup> La « caisse » est une boîte en plastique, placé à l'arrière du camion, où sont rangés toutes les denrées et les ustensiles qui vont avec.

Le mon ex femme euh: elle m'a elle m'a elle m'a fait- placer mes  
euh deux filles alors ça: euh ça m'a pas plu\

Pour mieux comprendre les enjeux de l'offre d'une simple cigarette, réinscrivons cet extrait dans le cours de l'interaction : LE est un homme qui s'est fait opéré de la jambe quelque mois auparavant. Il n'a pas encore enlevé ses fils, il souffre énormément et ne peut plus se lever. L'équipe, passée la veille, a réussi à obtenir de LE qu'il aille à Cochin se faire hospitaliser. Elle repasse donc le lendemain, dans le but, cette fois-ci, de l'y emmener (avec sa compagne, AN). Cependant, très tôt dans l'interaction, LE refuse soudainement la proposition de l'équipe. Il devient ensuite très agressif tant vis-à-vis de l'équipe que de sa compagne. Finalement JU l'enjoint de se calmer. Dans ce passage, l'offre d'une cigarette paraît un support pour le déploiement du discours sur soi. En tant qu'offre, elle calme nécessairement les ardeurs de l'interaction. En outre, le temps que la cigarette se consume est une prise temporelle pertinente pour entamer une discussion, ici sur les enfants de LE. C'est ainsi un palier d'élan pour le développement de la sociabilité, sur le versant d'une confiance.

#### 4.2.3. S'accroupir.

S'accroupir est souvent une condition nécessaire à l'accomplissement des règles pratiques du cadre primaire. Cela montre une disponibilité en signifiant que l'équipe ne fait pas juste passer (impression qui peut être laissée lorsque les membres restent debout) et marque une déférence pour le sans-abri, en se mettant à « sa hauteur », corporellement comme symboliquement. Cette proximité physique peut également constituer une disponibilité transformée : s'accroupir non plus seulement pour servir un café, un bolino ou une soupe, mais pour servir d'interlocuteur privilégié dans l'espace public.

#### 4.2.4. S'appuyer sur une interconnaissance.

Des membres des équipes connaissent particulièrement certains sans-abri. S'instaure alors une relation d'interconnaissance. Il peut s'opérer à ce moment-là un changement de statut du membre de l'équipe : ce n'est plus seulement l'institution qui parle à travers le membre vêtu d'un blouson bleu ; mais aussi telle personne qui a déjà rencontré le sans-domicile. Il arrive même que l'interaction commence par une prise de nouvelles, avant même la proposition des services habituels. Mais cette inversion ne fait que confirmer qu'il faut bien la légitimation de la *proposition* de services (légitimation qui n'implique pas acceptation du service proposé lui-même) pour que la sociabilité puisse émerger, voire se réactualiser au fil de la répétition des rencontres.

La mobilisation de l'interconnaissance apparaît donc bien comme une parenthèse conventionnelle. Même si, dans les cas les plus forts d'interconnaissance, la prestation de services peut sembler passer au second plan, elle reste un support de légitimation d'une

présence répétée, le motif faisant que l'équipe revient voir la même personne. Cette interconnaissance ne prend sens que dans le cadre primaire de la relation de service, elle constitue bien un dedans et un dehors par rapport au cadre primaire. Mobiliser un problème ou une anecdote permet ainsi d'enclencher une modalisation : à la fois proposition d'un service (implicitement) et ouverture vers un moment acquérant un sens différent de la stricte relation de service. L'espace de l'interconnaissance comporte des références au passé, à l'intimité, aux projets de la personne sans-abri. On pourrait dire que c'est l'esquisse d'une relation de suivi social. Certes. Mais ce simili suivi est une transformation de l'activité de rencontre en urgence sociale, qui s'efface mais demeure au fondement de ce qui se passe.

Le prochain exemple constitue la suite d'un extrait analysé plus haut. IL montre un exemple d'interconnaissance entre un des membres de l'équipe (MP : infirmière) et une femme SDF (MA). Elles se retrouvent après quelques semaines sans s'être vues :

```

MP  tiens bah c'est^elle
JL  c'est elle qu'est là\ hein
((MP ouvre la porte et descend))
MP  ben marIA:::
(6.4)
MP  oh ben ça y est elle nous fait la têt/te maintenant . parce que
    ça fait longtemps <qu'j'suis pas v'nue la voir ((ton taquin et
    rieur))>

MP  <comment ça va:// ((ton aigu))>
Ma  ça va ma chérie ça va pas du tout oui
MP  pourquoi/ ça va pas maria/
Ma  ah parce que comme d'habitude
MP  comme d'habitude/
Ma  eh oui\
MP  tu veux un duvet maria/
Ma  j'en ai une et: quelqu'un va- doit m'emmener une
(...)
MP  roland il est passé/ ça fait longtemps qu'il est pas passé j-
    roland et jean-paul/

Ma  jean paul il st v'nu euh xxx
MP  il est parti jean paul //
Ma  bah oui\ . bah vous l'savez/
MP  mais il est parti où il a pas quitté le: l'hopital/
Ma  bah si il m'a dit qu'il était à l'hospital esquirolles
MP  eh ben/ ah il est à esquirolles ok\
(...)
MP  ok\ et la copine qu'est ce qu'elle devient
Ma  beh les cop- ah la copine/
MP  oui/
Ma  bah je sais pas pour l'instant je sais pas aucune nouvelle/
MP  oh bah d'accord

```

De nombreux procédés exhibent l'interconnaissance. Tout d'abord, le recours au pronom d'adresse « tu » et au prénom de la personne. MA s'adresse d'ailleurs à l'infirmière avec le terme d'adresse « ma chérie ». L'interconnaissance, et par là même le développement de la sociabilité va se réaliser autour du sujet des connaissances communes : tout d'abord les membres du personnel des hôpitaux (« Roland il est passé/(...) bah si il m'a dit qu'il était à l'hôpital Esquirolles »), puis une amie de MA (« et la copine qu'est ce qu'elle devient »). Ces ressources conversationnelles spécifiques à l'interconnaissance permettent le déploiement de séquences de sociabilité. Le cadre de la relation de service est ainsi complètement détourné.

Des actes, constitués en parenthèses conventionnelles, font ainsi émerger un cadre de sociabilité. Il s'agit ensuite d'identifier les règles pratiques qui soutiennent ce cadre.

### 4.3. Les supports de la sociabilité dans l'urgence.

Nous pouvons identifier trois règles pratiques qui nécessaires au maintien, ne serait-ce que sur un temps très court, d'un cadre de sociabilité : parler la même langue ; être attentif ; mobiliser les ressources sûres (une fois la présence légitimée)<sup>160</sup>.

#### 4.3.1. Parler la même langue.

Parler la même langue semble en effet une condition nécessaire pour l'élaboration d'une discussion, et pour le maintien d'une conversation. L'exemple suivant illustre la nécessité de cette règle pour ouvrir et maintenir le cadre de la sociabilité : MP (infirmière) et JL (chauffeur) s'arrêtent à un feu rouge où ils aperçoivent un homme en train de faire la manche. Ne le connaissant pas, ils hésitent à l'aborder. Finalement JP y va en premier. Au bout d'une minute, MP et C (l'observatrice), voyant que l'interaction se déroule bien (DO ne les a pas éconduits), décident de descendre et d'aller les rejoindre, MP prend tente alors de lancer la discussion avec DO :

→ SAMU\_dec05\_2\_p1

1 C 'soir/
2 Do bonsoir\
3 (3.1)
4 MP bonsoi:r/ . <b>il fait pas chaud dis don/ vous avez pas</b>

<sup>160</sup> Une remarque sur la formulation des règles pratiques. Alors que les règles du cadre primaire sont des actions décrites sur le mode « faire X sans Y », toutes des cadres secondaires désignent des actions sans précision de leur limite (sans « sans Y »). C'est tout à fait logique : les cadres secondaires sont des transformations du cadre primaire, dont les règles demeurent actives et pertinentes. Autrement dit, elles continuent de délimiter ce qui se passe dans l'activité transformée, de circonscrire l'engagement des interactants, de vulnérabiliser l'expérience.

5 **chaud là/**  
 6 JL nan nan (c'est) polonais\  
 7 MP a[:h/  
 8 JL [donc il parle pas beaucoup\  
 9 (2.0)  
 10 JL est ce que vous voulez dormir/  
 11 (1.2)  
 12 JL <**manger: et dormir ((gestes))**>

Ligne 4 de cet extrait, MP essaie de mobiliser des ressources conversationnelles ordinaires, autour du temps qu'il fait. Cet énoncé constitue une forme de parenthèse rituelle puisqu'il a encore trait à la relation de service prototypique et notamment à la règle pratique « faire dire » : il s'agit de faire parler DO et de savoir quels sont ses besoins. Le problème est explicité par JL qui annonce que DO est polonais. Dès lors, toute tentative conversationnelle serait vouée à l'échec. De fait, la catégorisation du SDF comme « non-natif » se manifeste par une simplification de l'ouverture et par une transition rapide vers les aspects essentiels de l'échange («manger: et dormir»), emblématiques de la stricte strate de la relation de service, coupant ainsi court à une possible ouverture de la relation vers le cadre de la sociabilité.

#### 4.3.2. Marquer de l'attention.

Tout a lieu une nuit d'hiver, peu avant 22 heures, dans une rue à double file, le long d'un abri-bus, sur le banc duquel est assis Roger, sans-abri bien connu du Samusocial. Nous descendons tous les quatre, allons serrer la main à Roger. Il nous demande de butte en blanc si Julie n'est pas là (Julie est une jolie travailleuse sociale, très au goût de Roger en tout). Non, elle n'est pas là, pourquoi, elles vous plaisent pas celles-là, rétorque du tac au tac Gilles (le chauffeur), en tournant la tête successivement vers Agathe et Pauline, nos deux jeunes co-équipières, respectivement infirmière et travailleuses sociale. Pourquoi, on n'est pas jolies, redemande Agathe, ingénue. Roger acquiesce assez mollement, et réaffirme sa préférence pour Julie. Il lui a même proposé de faire un tour sous la couette à ses côtés, histoire qu'elle n'ait pas avoir froid quand elle vient le voir. Nous rigolons tous les cinq à gorge déployée, Agathe lui propose de nous suivre, il refuse, il lui dit qu'il ne peut pas, et lui demande de venir près de lui, accompagnant sa sollicitation d'un signe de la tête en direction du petit espace entre lui et l'un des bords de l'abri. Agathe nous regarde, comme interloquée, et s'exécute. Puis elle rit en voyant passer derrière l'abri une jeune femme splendide et habillée court, une danseuse précise Roger, qui s'en purlèche les babines. Et oui, une école de danse est située à quelques pas, et les aller-venu des artistes sont un spectacle ravissant et quotidien. Hein ?! Gilles approche de Roger, se penche un peu pour guetter l'arrivée de nouvelles naïades, je l'imite, tourne ma tête vers la droite, en direction de l'école de danse. Pauline fait mine de scandaliser, les mains sur les hanches : « Bah ça c'est du joli ! ». Tous les garçons tournent la tête, et Roger parle comme en notre nom à tous les trois: « Bah, c'est quand même pas interdit de r'garder ! ».

Cette observation montre bien comment la conversation est soutenue par des regards plus appuyés qu'à l'ordinaire, par des gestes et des postures, bref par un « matériel comportemental » (Goffman), qui rendent prégnante l'attention et favorisent le prolongement de l'échange.

#### **4.3. Mobiliser les ressources sûres.**

Les « ressources sûres » sont, selon Goffman, des sujets de conversation ou des gestes à disposition, qui permettent d'éviter l'embarras dans une interaction<sup>161</sup>. Elles conviennent parfaitement aux interactions de courte durée, que Goffman appelle la « parlote » :

« Il semble être dans la nature du menu bavardage de s'épuiser rapidement. La parlote est faite de commentaires, non de discussions. Dès lors, quand des individus s'embarquent dans une longue conversation, il leur faut utiliser d'autres ressources »<sup>162</sup>.

Les EMA peuvent ainsi prendre appui sur les objets visibles à l'entour du sans-domicile. Par exemple, le soir d'un match de foot, un sans-abri assis à un arrêt de bus avec plusieurs sacs écoutait la radio. La travailleuse sociale, après lui avoir proposé divers services, lui a demandé (à plusieurs reprises, le son de la radio étant trop fort) qui gagnait. Et chacun y est allé de son petit commentaire sur les équipes de foot en présence. Ces ressources peuvent donc être une prise pour engager la « conversation », distincte des moments de confiance.

#### **4.4. La *démodalisation* comme mode de clôture.**

La sociabilité émergente ne s'autonomise pas du cadre primaire de la prestation de services à la rencontre. Ainsi une opération de transformation peut-elle donner lieu à une « démodalisation ». Ce néologisme désigne une façon de clore un échange accomplissant un cadre secondaire. Démodaliser, c'est se rattacher à la strate fondamentale du cadre primaire pour cesser sa transformation et gommer sa frange, c'est donc s'appuyer sur les règles pratiques du cadre primaire pour arrêter l'engagement dans l'activité transformée et terminer l'interaction.

C'est un alors un moment contractuel, pour reprendre I. Joseph, qui se joue. Cela consiste à expliciter la mission et se manifeste par une forme de métalangage sur le cadre primaire du type : « Bon, on va vous laisser, on a d'autres personnes à voir ».

---

<sup>161</sup> E. Goffman, « Les ressources sûres », in *Les moments et leurs hommes*, op. cité, pp. 104-113.

<sup>162</sup> *Ibid*, p. 107.

Paradoxalement, l'interconnaissance dont nous parlions précédemment peut aussi constituer un support pour le retour au cadre primaire de la relation de service : c'est ce qui apparaît dans ce passage, qui est la suite du dernier extrait :

```
MP tu veux un duvet maria/  
Ma j'en ai une et: quelqu'un va- doit m'emmener une euh de  
[x xx  
MP [ouais nan on va en do- on va en donner un qu- maria là quand  
même hein . on va en donner un hein\ ok/  
((un peu plus tard dans l'interaction))  
MP j'vais lui mettre sur le dos à maria parce qu'il fait froid\  
  
JL ouais  
Ma il fait beau là il fait pas tellement froid aujourd'hui  
MP voilà maria
```

L'offre de prestation est quasiment imposée : « ouais nan on va en do- on va en donner un qu- maria là quand même hein . on va en donner un hein\ ok/ » (à propos du duvet). Ici, l'interconnaissance, au principe de la démodalisation, permet aussi d'accomplir *à la limite* la règle pratique « proposer sans imposer », sans mettre à mal l'ensemble de la relation.

\*

L'activité des EMA auprès des SDF peut donc se structurer comme un moment de sociabilité. Une description attentive des actes et des pratiques régulières et régulatrices transformant cette simple prestation en moment de sociabilité laisse voir à nouveau l'intrication inévitable du relationnel et du transactionnel.

L'analyse de cadres permet d'identifier plusieurs cadres secondaires<sup>163</sup>. Selon nous, il en est un autre bien significatif : celui qui, toujours en s'ancrant sur le cadre primaire, constitue un engagement de persuasion des membres auprès des sans-abri. Avant de décrire dans le détail ce cadre de persuasion, il faut bien préciser le rapport entre les différents cadres. Les cadres secondaires relèvent d'activités qui prennent appui sur l'activité du cadre primaire. En revanche, le rapport entre les cadres secondaires est plus problématique. En principe, il n'y pas de rapport direct dans l'analyse. Nous verrons cependant que la persuasion peut prendre appui sur la sociabilité, constituant un cas particulier d'une structure complexe à trois strates. Mais le principe général de l'analyse qui suit met de côté, temporairement, le cadre de sociabilité, pour repartir du cadre primaire de prestation de service et identifier la transformation qui en fait un cadre de persuasion.

---

<sup>163</sup> Répétons-le : pour Goffman, chaque sphère d'activité a une infinité de cadres potentiels. Il s'agit, pour l'analyste, de caractériser les cadres qui paraissent utiles à la compréhension d'une expérience.

## 5. La fabrication par machination protectrice : le cadre de persuasion.

Le réparateur est une figure de la distance : distance déférente, d'abord, vis-vis de l'utilisateur, distance professionnelle ensuite, sorte d'indifférence aux volontés de l'utilisateur. Il ne vise pas à imposer une solution privilégiée, et accepte le mode de vie choisi par la personne aidée. Non seulement cette figure colle mal aux rôles tenus par les équipes lorsque la prestation de services est recouverte par la sociabilité, mais elle est également mal ajustée à ces moments où la relation de service se transforme en « persuasion ». Il arrive en effet que des membres de l'équipe s'engagent plus avant dans l'interaction, comme de façon personnelle, par des conseils, des encouragements, des insinuations, des injonctions, des explications, des négociations. La relation de service se transforme en moment, que nous appelons de persuasion : des inconnus institutionnels enjoignent un usager à suivre leurs conseils.

La première condition, dramaturgique, de cette transformation consiste à ce que les usagers reconnaissent dans leurs interlocuteurs des personnes dignes d'écoute. L'interconnaissance et la confiance (au sens de compter sur) peuvent faire émerger cette condition.

Mais même écoutées, les équipes ne doivent pas trop insister sur ce qui ne va pas, de façon à ne pas humilier ou rendre honteux le sans-domicile. Comme des équilibristes, elles doivent, simultanément, pouvoir faire pression sur des points sensibles et éviter la chute (la leur, mais surtout celle de l'utilisateur qui se sentirait dégradé). L'exercice n'est pas facile, car il repose sur une perception claire d'un problème par l'équipe, qui doit s'exprimer sur le mode du « comme si de rien était », et non pas de l'offense ressentie, appelant évitement ou réparation. Comment alors faire comprendre à l'homme qui vous fait face qu'il doit prendre une douche de toute urgence, sans l'offenser, sans lui dire par exemple qu'il pue atrocement ? Les équipes utilisent des stratégies rhétoriques et pratiques afin de « faire comprendre » un jugement<sup>164</sup> sans l'explicitier, qui doit déboucher sur un « faire faire ». La transformation du cadre primaire relève de la fabrication, dans la mesure où les membres de l'équipe cherchent à organiser la situation sans que le sans-abri paraisse partager tous les indices mobilisés pour ce faire.

Les acteurs font alors émerger ce que nous appelons un « cadre de persuasion ». Il comprend en fait une forte dimension pédagogique, sous-tendue par ce que Goffman nomme le tact. Cette pratique constitue le support de la transformation du cadre primaire, en l'occurrence le support d'une « fabrication bénigne », et plus précisément de ce que Goffman appelle une « machination protectrice ».

Ce cadre recouvre une dimension importante du travail des EMA, qui renvoie à un paradoxe central de leur pratique, dans la mesure où, dans ces moments, les équipes

---

<sup>164</sup> Dans ce cas, nous entendons par "jugement" l'évaluation d'un état, considéré comme problématique, et d'une solution appropriée l'améliorer.



doivent arbitrer entre deux types *d'autonomie*<sup>165</sup> : d'un côté, elles doivent laisser le choix aux usagers d'accepter ou non ce qu'elles leur proposent : c'est une condition légale de leur travail, nous l'avons dit ; c'est aussi un élément de leur déontologie<sup>166</sup>. D'un autre côté, le principe de l'urgence sociale est d'aider des personnes dont l'autonomie, à la lumière des exigences de la vie publique<sup>167</sup>, est certainement affectée. Le travail social auprès de ces usagers, dont la prestation de service à leur rencontre, dans la rue, vise donc à les appeler à un surcroît d'autonomie, considéré comme nécessaire à leur «resocialisation». Une personne en mauvais état, qui gagnerait, au moins physiquement, à se venir se requinquer dans un centre, et qui refuse une première invitation de l'équipe à les suivre, affirme, de fait, son autonomie. Mais l'autonomie ainsi formulée n'est pas une coquille vide ? Est-elle le moins du monde ajustée aux épreuves d'autonomie qui jalonnent la réinsertion, horizon régulateur de l'urgence sociale ? La forme d'engagement des équipes revient alors à inciter la personne à devenir autonome au sens de « resocialisée ». Mais à l'aune d'efforts répétés et infructueux peut poindre une forme de découragement au sein des mêmes équipes.

### 5.1 Une fabrication bénigne : la « machination protectrice ».

Comment ces réparateurs de situations d'urgence sociale en viennent à investir l'interaction au point de chercher à convaincre le sans-domicile qu'il se trompe quand il refuse tout ou partie de l'aide proposée ? Comment, finalement, les membres des EMA en viennent à faire de l'ingérence morale tout en évitant d'être intrusifs ? Lorsqu'une équipe insiste pour proposer un service, par différents procédés rhétoriques et pratiques, la relation de service est débordée par des considérations morales implicites, qui relèvent d'une forme de jugement, et non plus seulement d'une évaluation d'un besoin.

---

<sup>165</sup> Cf. à propos de l'autonomie tout le travail de M. Breviglieri, Luca Pattaroni et J. Stavo-Debaugé, qui en font même une « méta-catégorie » du travail social, un horizon régulateur de nombreuses pratiques d'aide sociale. La figure visée est ainsi celle d'un individu autonome et responsable, symbole de la personne intégrée dans une société (notamment dans M. Breviglieri, L. Pattaroni, J. Stavo-Debaugé, « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », *Swiss Journal of Sociology*, 29, 1, 2003 ; M. Breviglieri, « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social » in J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, 2005 ; M. Breviglieri, « La décence du logement et le monde habité. Une enquête sur la position du travailleurs social dans les remous affectifs de la visite à domicile » in J. Roux (dir.), *Sensibiliser. La sociologie dans le vif du monde*, Paris, L'Aube, 2006).

<sup>166</sup> Voir la Charte.

<sup>167</sup> L'expression vaut une précision : vie publique s'entend, ici, comme la participation à la « commune humanité » (L. Boltanski, L. Thévenot), comme des capacités à se justifier publiquement. Les sans-abri, qui « ne demandent plus rien », apparaissent ainsi « à la lisière de la commune humanité » (M. Breviglieri, ., « L'horizon du ne plus habiter et l'absence du maintien de soi en public » in D. Cefaï, I. Joseph (dir.), *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Paris, L'Aube, 2002). Bien que cette représentation soit à nos yeux mal-fondée (Cf E. Le Méner, « *Et surtout, pas de folie !* » *Une ethnographie du sans-abrisme aux Halles*, Mémoire de maîtrise, ENS Cachan/ Paris 10-Nanterre, 2004), force est de constater son incorporation aux dispositifs d'aide sociale adressés aux sans-domicile-fixe.

Ce passage de l'évaluation au jugement ne se fait pas, cependant, sans ménager la face du sans-domicile. Il s'agit de faire faire, en faisant comprendre. Plus explicitement, quand les membres insistent pour proposer leur service, tout se passe comme s'ils exigeaient du sans-abri qu'il remplisse ses « devoirs sociaux » : se laver, dormir à l'abri, manger, boire, se soigner, se retaper, bref prendre soin de son corps et pouvoir se tenir. C'est une sorte d'injonction à accomplir les actions qui feront de lui, à plus ou moins long terme, une personne autonome et responsable, ou tout du moins, ayant l'apparence d'un individu socialisé. C'est une manière d'activer trois capacités fondamentales dans les épreuves de plus en plus publiques qui jalonnent la réinsertion, des capacités conjointes à présenter, à (se) dire, et faire<sup>168</sup>. Cette activation implique bien ici un jugement de l'apparence « désocialisée » ou délabrée de la personne, qui se déploie sans se dire explicitement de peur de la brusquer, de la fâcher, de l'humilier.

En termes goffmaniens, les EMA accomplissent ainsi une fabrication<sup>169</sup> bénigne<sup>170</sup> du cadre primaire. La prestation de service devient un prétexte pour faire advenir une autre signification à ce qui se passe, conçue au départ uniquement par les membres des EMA. Les participants, sans-abri et EMA, n'ont donc pas la même définition de la situation, au sens où les équipes ne diront jamais « on vient pour vous resocialiser », bien qu'elle agissent en conséquence. Cette fabrication bénigne est plus précisément une « machination protectrice » :

« Les "machinations protectrices" (*paternal construction*) sont des fabrications qui voudraient s'occuper au mieux des intérêts réels de la personne qu'elles prennent en charge mais que celle-ci risquerait de rejeter, au moins dans un premier temps, si elle découvrait ce qui se trame. Elles sont conçues pour son bien et s'emploient à le rendre conciliant. Ce que nous appelons communément tact en est l'exemple le plus courant. Il nous permet de taire des informations qui seraient inutilement culpabilisantes pour autrui »<sup>171</sup>.

---

<sup>168</sup> Capacités mises au repos chez de nombreux sans-abri. Cette mise au repos les situant à « la lisière de la commune humanité », comme le dit M. Breviglieri dans « L'horizon du ne plus habiter et l'absence du maintien de soi en public », art. cité. Voir aussi M. Breviglieri, J. Stavo-Debaugé, « Ce qui résiste et se tient sous les conventions. Fragilité et absence du maintien de soi de l'usager, tact et sollicitude de l'agent public » (à par.).

<sup>169</sup> Goffman explicite ainsi la différence entre modalisation et fabrication : « Les fabrications, comme les modalisations, se réfèrent à une réalité préalable, à un modèle déjà doté d'un sens en termes de cadres primaires. Mais, alors que les modalisations conduisent tous ceux qui y participent à partager le même point de vue sur ce qui se passe, les fabrications sont fondées sur les différences de point de vue. [...]. Notons que, pour ceux qui montent un coup, l'action se réduit à une fabrication, alors que, pour ceux qui se font avoir, la question est de savoir ce qui est fabriqué. La frange du cadre le définit bien comme une machination, mais seuls les combinards le savent » (*Les cadres de l'expérience*, op. cité, p. 94).

<sup>170</sup> « Les fabrications bénignes, celles qui prétendent servir les intérêts de la personne qui se fait manœuvrer ou qui, du moins, ne se font pas à son détriment » (*Ibid*, p. 97).

<sup>171</sup> *Ibid*, p. 109.

Concrètement, ce tact se repère par tout ce qui n'est pas dit mais qui est clairement *sensible*. Les EMA n'exposent pas toutes les conséquences immédiates ou possibles de l'état physique ou hygiénique de la personne : vous sentez mauvais, vous faites fuir tout le monde, vous allez avoir d'horribles plaies qui s'infecteront, vous allez mourir si vous ne venez pas (mais de tels propos peuvent exprimer, en coulisses, un sentiment d'exaspération). Néanmoins, les équipes incitent à venir en centre pour prendre une douche, pour « se retaper », pour prendre soin de soi. Ce tact revient à ce que Goffman appelle une « technique de protection »<sup>172</sup>, qui passe notamment par l'inattention polie à l'apparence dégradée de la personne, tout en lui faisant comprendre que ce serait bien, pour elle, de se laver, de recevoir des soins.

Soit cet exemple emblématique, afin de comprendre le fonctionnement des machinations protectrices. Une nuit, l'équipe ramène un sans-abri habitué du CHUS de Montrouge. Dans le camion, les membres des EMA sont assis à l'avant, l'usager est sur le rang de sièges juste derrière, et je me situe au fond (sur la seconde rangée). Au bout de quelques secondes de trajet, les membres de l'équipe ouvrent toutes grandes les fenêtres à l'avant. Je suis par moments au bord de la nausée. L'odeur est littéralement pestilentielle, un mélange d'excréments, de sueur et d'alcool. Les fenêtres ouvertes n'empêchent pas la conversation entre l'équipe et le futur hébergé, *comme si de rien n'était*. Le camion arrive au bout d'une vingtaine de minutes devant le centre. La travailleuse sociale descend et ouvre la porte coulissante du camion pour aider le sans-abri à sortir. Juste auparavant, l'infirmière demande s'il était la veille à Montrouge. Effectivement. Elle lui demande alors s'il a pris une douche, il répond que oui. « Faudrait en prendre une ce soir, non ? ». Il répond que non, parce que ses cuisses sont « à vif, à force de dormir n'importe où par terre ». Dans cet exemple, l'équipe ne fait pas que ramener le sans-abri à Montrouge. L'infirmière sonde une hygiène qui, sensiblement, ne correspond pas à celle d'une personne aux apparences normales et socialisées. Elle s'enquiert de la dernière douche prise l'usager, façon de faire comprendre à celui-ci qu'il sent très mauvais, sans avoir à le lui dire.

La prestation de services devient ainsi une occasion et un moyen, de faire faire au sans-abri des actions normalisatrices, en le lui faisant comprendre avec « tact ». Comment la relation respectueuse et axiologiquement neutre de la prestation de service peut-elle devenir une forme de subtile injonction morale et socialisante ? Voyons-le en décrivant les parenthèses conventionnelles qui ouvrent le cadre secondaire de la persuasion à partir du cadre primaire de la prestation de services.

## 5.2. La machination en actes.

Pour décrire cette fabrication bénigne, il faut repérer les règles pratiques ancrées dans le cadre primaire qui constituent des zones de « vulnérabilité » de l'activité franche et qui

---

<sup>172</sup> E. Goffman, *La mise en scène de la vie quotidienne I. La présentation de soi*, Minuit, Paris, 1973 [1959 ; trad. de A. Accardo], p. 22.

ouvrent, par fabrication, un cadre de persuasion. Deux règles paraissent propices à une telle transformation.

\* « proposer sans imposer » ouvre une marge de manœuvre assez labile. Une fois mis de côté le cas de la contrainte physique, où est la limite entre proposer et imposer ? Quand une équipe réitère ses propositions, insiste pour que la personne bénéficie d'un de leurs services (notamment venir en CHUS), la proposition se fait imposition temporairement masquée. Elle prend alors la forme d'une *négociation*.

\* « servir sans servitude » peut aussi constituer un support pratique pour transformer le cadre primaire. Le refus d'une aide par l'équipe peut être motivé, justifié, légitimé explicitement. Ces motifs, souvent situés à un moment problématique par rapport à cette règle pratique, fabriquent une incitation à la responsabilité en signifiant que toutes les aides d'urgence ne sont pas acquises pour le sans-abri. Le refus de servitude se transforme dès lors en *moment pédagogique*.

#### 5.2.1. Le moment de la négociation : le travail de la mise en confiance.

La négociation fait intégralement partie d'un cadre primaire de prestation de services. Négocier la présence par une approche sans offense, négocier l'entrée en contact sans paraître soutirer des informations de façon policière, proposer tout en essayant d'inciter à la consommation. Tout ceci relèverait d'une prestation de services dans son aspect purement commerçant et commercial.

Mais deux caractéristiques de la prestation de services des EMA ouvrent sur une machination protectrice. D'une part, il s'agit ici de négocier la consommation de biens et de service *de survie*, adressés à des personnes en situation d'urgence sociale et/ou médicale. D'autre part, cette incitation repose sur une asymétrie de situation, propice à la fabrication de machinations. L'incitation de la part des équipes s'appuie nécessairement sur un jugement moral concernant le caractère plus ou moins « socialisé » de la personne.

L'insistance épouse alors le fil étroit qui soutient la règle pratique, du cadre primaire, proposer sans imposer. Négocier, c'est déjà plus que simplement proposer, et toujours moins qu'imposer par contrainte. La négociation ouvre donc sur une précarisation des conditions de félicité de la stricte prestation de service, dans la mesure où le sans-domicile peut mal prendre cette ingérence, et la vivre comme une intrusion illégitime. Il s'agit alors de fabriquer une forme d'imposition derrière une proposition insistante. Le tact comme technique de protection est ainsi nécessaire au déroulement de la fabrication en marche. Il a pour fonction de « rendre conciliante » la personne, il sert à la *mettre en confiance*.

La mise en confiance constitue un pôle important de l'activité des EMA. S'il s'agit de « resocialiser » des personnes « exclues », donc d'agir pour leur bien même si c'est parfois à leur rencontre, il faut savoir faire plus que proposer, pour toujours essayer de convaincre

l'usager que le mode de vie qu'il a choisi n'est pas forcément le bon<sup>173</sup>. Ce travail de la mise en confiance prend deux formes principales, qui ressortissent à deux temporalités différentes : le processus de négociation dans le cours même d'une interaction ; et la répétition des venues des équipes auprès d'une même personne, ce qu'elles appellent « l'appivoisement » ou la « veille sociale » et qui peut être considéré comme une « macro négociation ».

### 5.2.1.1. La négociation en cours d'interaction.

Le prochain extrait est un exemple de négociation participant d'une forme de machination protectrice : JU (travailleuse sociale) et FLO (infirmière) se rendent sur le lieu de vie de LE et de sa compagne AN. L'équipe était déjà passée les voir la veille et avait constaté le mauvais état de santé de LE, qui ne pouvait plus bouger la jambe. Celui ci avait promis que, si l'équipe repassait le lendemain, il les suivrait à l'hôpital Cochin. L'équipe repasse donc, mais LE semble finalement ne plus vouloir partir :

Ju	bonsoir mada/me bonsOIr/
Flo	bonsoir/
Le	ah ce soir ça va pas
Ju	ça va pas//
Le	xxx . c'est les jambes\
Ju	c'est encore vos jambes\ bah OUI j'imagine/ ça doit être de pire en pire
(0.3)	
Ju	alors on fait quoi ce soir/
(1.1)	
Ju	vous avez réflé <u>chi</u> un peu (dans la nuit/)
(1.2)	
Ju	oui/
(2.0)	
Ju	alors on fait quoi/
Le	xxx
Ju	vous sentez plus votre jambe . bien\

<sup>173</sup> Certains discours critiques s'empresseraient d'y voir des mécanismes de domination, de répression, voire de « tendances normopathes » (P. Declerck). Mais après fois l'avoir dit, a-t-on avancé d'un pouce : qu'en est-il de l'expérience vécue par chacun des participants ? Comment les acteurs jonglent avec les difficultés interactionnelles propres à ce genre d'ingérence ? Et est-elle seulement systématique ? Est-elle vraiment vécue comme une volonté (même inconsciente) de domination ou de normopathie ? Le parti pris ici est clair : tout est là, l'attention suffit pour commencer déjà à décrire et à comprendre. Les injonctions contestataires ou révoltées viendront peut-être après, mais incitent-elles véritablement à améliorer les choses ? Écoutons plutôt John Dewey : « En tout cas, nous devons commencer par les actes qui sont accomplis, non par les causes hypothétiques de ces actes, et considérer leurs conséquences. Nous devons aussi mobiliser l'intelligence, ou l'observation des conséquences en tant que conséquences, c'est-à-dire en connexion avec les actes dont elles procèdent. Et puisque nous devons mobiliser l'intelligence, il est mieux de le faire sciemment que de l'introduire en contrebande d'une manière qui tromperait non seulement le douanier – le lecteur – mais aussi nous-mêmes » (*Le public et ses problèmes*, Pau, Léo Scheer/ Farrago, 2003 [1927 ; trad. et introduction de J. Zask], p. 60-61).

Le xxx

Ju bien sûr\ . ecout- c'est encore pire là/ les douleurs euh/

Le oh oui

Ju **vous avez pris vos médicaments là aujourd'hui**

Le nan

Ju **vous aviez xx médicaments aujourd'hui**  
 ((inaudible 16.6))

Le ouais faut qu'j'aïlle

Ju bah oui là y'a plus le choi:x hein:

Flo **c'est raisonnable\**  
 (4.2)

Ju tout'façon on vous emmène aussi/ madame\ vous allez v'nir avec nous /  
 ((Ju appelle la régul. Inaudible sur 30.0))

Ju <de quoi/ oui\ . sa copine on va- on l'emmène avec nous\ on va pas la laisser là/ .. bon on est passé hier il était pas d'accord là il est d'accord .. euh: j'crois qu'il a été opéré à sain:t jean ou à: cochin ((à M. L)) c'EST OU:/ vous êtes suivi où/ monsieur lepoiret/ à quel hopital/((à la régul))>

An cochin\  
 Ju c'est cochin

Le j'étais à cochin

Ju à cochin\ .. il s'était fait opérer là bas en fait (0.9) ok/ bon

ben écoute euh merci beaucoup/ . ben après: euh: si il faut on l'ramènera euh: sur son lieu d'vie:: ou:. j-j-j'te rappelle je lui- on s'rappelle là . ok/ . a tout à l'heure

(0.7)

Ju bon bah on y va . on va à cochin

Le nAN=

Ju =si

Le nAN

Ju pourquoi nan/

Le nan\  
 Ju pourquoi/

Le parce que j'viens pas avec vous c'est tout\ .. arrêtez d'me faire chier

Ju (pourtant on d'vait) vous emmener/

Le bah [nan

Ju **[monsieur lepoiret vous exagé/rez:: là hein/**

Le bah j'viens pas avec vous moi:

Ju moi j'viens d'appeler là donc euh[:

Le [nan . j'viens pas avec vous moi

Ju **alors qui c'est qui va vous y emmener/ . vous y allez tout seul/**

An vas-y euh mon chéri

Le nAN::: j'y vais pas . TA GUEULE

Ju on emmène madame et après on peut vous garder une place xx

Le ouai::s c'est ça ouais (0.3) vous laissez ma femme tranquille

Ju on la laisse tranquille

Le vous laissez euh ma femme

(0.9)

Ju **ok bon bah on va y'aller alors . on vous laisse\**

(0.8)

Le xxx

Ju on revient demain d'accord

Le nAn nAn

Ju xxx

Le nAn

Ju expliquez-nous/ **on peut vous aider\**

Le nAn

Ju vous voulez quoi/ y'a deux minutes vous vouliez aller aux urgences.

Le RIEN du TOUT

Ju rien du tout/

Le vous nous laissez tranquilles . elle s'fout d'ma gueule sans déconner hein:

Ju **et vos jambes/**

Le ah ouais ah c'est super

Flo et vos jambes/

Le ah ouais ouais ah euh c'est ça ouais . et mes jambes y vont se- y vont se- y vont se passer tout seuls . bon\ . et salut\

(0.7)

Le xxx même pas (0.5) vous nous laissez tranquilles c'est tOUT (.) les gens d'la rue c'est les gens d'la rue c'est tout .

Flo (vous voulez un café/)

Le un ca::fé ouais . ah c'est ça ouais . un café ouais .. ça m'fait rigoler moi

Ju **non mais nous on fait ça pour vous si vous croyez qu'ça nous=**

Le =TA GUEULE

An oh::: arrête euh:

(0.)

Le ouais c'est ça ouais

An xxx

Le j'ai dIt ta gueule c'est tout\

An ah xx

Le tu t'fous d'la gueule- tu t'fous d'la gueule du monde . OK/

(0.5)

Ju quand vous s'rez décidé [y'aura pas d'soucis hein

Le [ouai-ouais

Ju **quand la douleur s'ra trop grande vous pouvez appeler le 115**

Dans ce passage la négociation vise à faire comprendre à LE qu'il fait le mauvais choix en décidant de rester sur son lieu de vie et en refusant d'aller à l'hôpital Cochin se faire soigner. Les procédés négociatifs sont de plusieurs ordres : autour de la prise de médicament au début de l'interaction : « vous avez pris vos médicaments là aujourd'hui » et « vous aviez xx médicaments aujourd'hui », pour expliciter en partie les raisons de sa douleur. JU essaie de faire comprendre finement qu'il ne peut pas y avoir d'amélioration de l'état de LE s'il ne prend pas ses cachets. La négociation se joue aussi dans l'affirmation tenue par JU de l'utilité du Samusocial pour ses usagers, tout d'abord avec la formule « alors qui c'est qui va vous y emmener/ . vous y allez tout seul/ » puis avec « expliquez-nous/ on peut vous aider\ » ou encore « non mais nous on fait ça pour vous si vous croyez qu'ça nous: ». Enfin vient le recours à des formules culpabilisantes du type « et vos jambes/ » ou encore « quand la douleur s'ra trop grande vous pouvez appeler le 115 ». C'est aussi la répétition qui crée le double effet culpabilisant et persuasif. Ces énoncés sont

d'ailleurs concomitant d'une forme d'infantilisation permanente «vous exagérez monsieur LE », retrouvée dans le « c'est raisonnable » prononcé avec l'intonation descendante.

Ce que montre l'analyse de ces procédés, c'est qu'ils varient considérablement (de la culpabilisation implicite à l'attaque infantilisante explicite par exemple), et que la multiplication des procédures négociatives constitue un bon support pour rendre cette machination efficace.

#### 5.2.1.2. « L'apprivoisement ».

La répétition des venues constitue aussi une « macro négociation », une lente persuasion implicite, sur le mode d'une machination protectrice. Parce que, en définitive, le fait que des EMA reviennent souvent voir une même personne signifie qu'elle va mal. La « voiture balai » passe et repasse, comme si sa venue signifiait : « vous êtes encore à la rue, ne serait-il pas temps de vous relancer ? ». La relation de service répétée n'est pas explicitement présentée comme une volonté de mettre la personne en confiance, pour que finalement elle se resocialise. La relation de service sert bien de prétexte, d'appui à une certaine « macro négociation » : « alors, vous ne venez toujours pas, ce soir ? ».

Le retour récurrent repose sur une forme de croyance du « au cas où » : repasser voir quelqu'un, même si la personne refuse tout le temps la proposition d'aide ; repasser cent fois, et si une fois, la personne accepte une aide, la confiance peut naître, « l'apprivoisement » peut commencer.

Certains acteurs développent ainsi des stratégies qui prennent appui sur les objets de la prestation de service, en vue de la transformer en aide à l'apprivoisement. Ainsi Roger, au cours d'une nuit, présentait sa conception de « rôle de chauffeur », en allant préparer le café et le bolino<sup>174</sup> à l'arrière du camion. Il n'est pas là pour remplacer les travailleurs sociaux ou les infirmières, ni pour être trop proche du sans-abri. Certains chauffeurs ne restent pas à leur place, or c'est un travail d'équipe. Si le contact ne se fait pas entre le sans-domicile visité et les autres membres de l'équipe, d'accord pour intervenir, mais autrement, surtout, il reste en retrait. Il se cantonne en général à son rôle de chauffeur. Il effectue une sorte de gestion des stocks : il récupère les bolinos non distribués d'une nuit sur l'autre. Du coup, au lieu de partir avec les quatre bolinos prévus par camion, il peut

---

<sup>174</sup> Méthodologie peut être légèrement déviante par rapport au Goffman strictement naturaliste, mais totalement ancrée dans une filiation pragmatiste : c'est l'idée que les propos tenus par des membres des équipes pendant leur activité peuvent aussi documenter leur expérience. Le recueil n'est pas tant celui de représentations que de motifs, qui émergent en situation et contribuent à y définir l'engagement. Ils explicitent, de fait, la raison d'une pratique par rapport à une situation précise, sur le coup. Ils sont la réponse à une question pratique implicite ou explicite, en tout cas située : cf. Wright Mills, « Vocabulary of motives and situated actions », *American Sociological Review*, 5, 6, 1940 ; ).



faire une nuit avec une quinzaine (il en soulève quelques uns à l'arrière du camion). L'autre jour, il avait des béquilles, il a pu en donner à un type qui avait les siennes cassées. « Tu vois, ils se disent que tu peux leur filer des trucs, et « de fil en aiguille... un jour, ils ont le déclic ». La mise en confiance par dons de petits objets qui dépannent paraît bien inséparable de la prestation de service, qui en constitue un support transformé.

A la fin de cette même nuit, Roger et Lucie (la travailleuse sociale) se disent contents du travail fourni. Ils ont fait de la maraude, le plus intéressant selon Roger, et surtout, ils sont allés voir tous ceux à qui ils avaient promis de revenir. La promesse tenue prend une place prépondérante dans ce travail de confiance, pour faire tenir ces petits riens qui « de fil en aiguille », provoquent le déclic d'une acceptation de venir dans un centre, et donc de déjà sortir un peu de la rue.

La proposition sans imposition peut donc devenir un lieu de vulnérabilité du cadre primaire, et contribuer à structurer l'expérience comme une machination protectrice masquée par une prestation de services.

#### 5.2.2..Le moment pédagogique.

La règle « servir sans servitude » sert de seconde parenthèse conventionnelle pour transformer la prestation de service en cadre de persuasion. Ou comment faire croire aux sans-abri que le travail que les EMA ne leur est pas acquis d'avance. En somme, il s'agit d'expliquer le fonctionnement et les limites du service offert, pour leur faire prendre conscience qu'avoir recours à eux de façon trop systématique et facile ne leur rend pas service.

Différents actes dessinent cette parenthèse. Quand les EMA rencontrent des sans-domicile aux points de passage obligés des camions sur le chemin qui les mène aux centres, qu'elles se font interpellées comme des taxis ou des bus, il arrive que l'équipe refuse de s'arrêter, ou qu'elle demande au sans-abri s'il a d'abord appelé le 115. L'équipe manifeste ainsi son refus de servir uniquement de taxi ou de médiation téléphonique pour avoir accès au 115. Ces refus, ou au moins ces questions, sont justifiés par la volonté de ne pas faire « tomber dans la facilité » les sans-abri. Si les usagers voient que le 115 ne marche pas parfaitement, peut-être vont-ils alors essayer de s'en sortir seuls et pour de bon ? De même, les équipes ne doivent pas prendre les sans-abri qui stationnent au seuil des CHUS. Là encore, il apparaît parfois difficile et cruel de leur expliquer, surtout s'ils ne parlent pas français. Plusieurs raisons sont pourtant mobilisées pour (s')expliquer cette intransigeance : il faut éviter des regroupements devant les centres, sources possibles de violences ; il faut inciter les personnes à passer par le 115, le moyen officiel et le plus sûr pour obtenir une nuitée ; il faut le pousser à se déplacer, à faire une démarche qui active leur motivation pour s'en sortir.

Ce refus de servitude constitue bien une parenthèse conventionnelle ouvrant sur un cadre de persuasion. La prestation de services devient en fait, dans sa négation explicite, une occasion de faire une leçon de responsabilisation, de demander au sans-abri de s'adapter à des règles de fonctionnement. Face à des personnes vues comme désocialisées, ce refus d'une aide, même en situation d'urgence (ce qui peut paraître dur), se présente aussi comme une aide à la resocialisation, à la sortie de la rue. Il ne faut pas que les EMA soient là pour fixer les sans-abri à la rue.

Le cas de monsieur Beau est à ce titre assez représentatif. M. Beau a l'habitude de rester dans un café jusqu'à sa fermeture vers 1h, heure à laquelle le patron appelle le 115 pour lui. M. Beau est connu des équipes et de la cellule de régulation qui repère son signalement en fonction de l'heure et du lieu. Seulement, ce soir-là, Régis de la régulation décide de demander à l'équipe composée de Céline (travailleuse sociale) et Mehdi (chauffeur) de dire à M. Beau qu'il ne sera pas pris ce soir « pour qu'il comprenne que c'est à lui d'appeler, et que ça peut pas lui tomber tout cuit dans le bec ». L'équipe, très embarrassée, s'en va donc mentir à M. Beau, prétendant qu'il n'y a plus de place pour lui dans les centres. Ils insistent sur le fait qu'il faut que ce soit lui qui appelle le 115, afin de montrer sa détermination. Cette mesure de rétorsion prise par la cellule de régulation force les membres de l'équipe à une machination. Si son aspect « protecteur » n'apparaît pas *a priori*, il est présumé dans le fait que l'institution considère que, par cette forme d'ingérence, elle parviendra à avoir un rôle dans la prise de responsabilité des personnes sans-domicile.

Cette parenthèse conventionnelle peut paraître assez proche du refus de servitude considéré comme limite de la règle pratique primaire « servir sans servitude ». Le changement de cadre se repère pourtant au changement de sens de ce refus. Le refus de servitude revient, dans le cadre primaire, à refuser de servir la figure du « profiteur » (refus qui rejoint une dimension de gestion du stock disponible pour la nuit : il faut toujours essayer d'en garder pour ceux qui en auraient plus besoin au cours de la nuit). Tandis que le refus qui ouvre sur un cadre de persuasion donne au sans-abri un rôle tout à fait différent : lui refuser l'aide revient à tenter de le responsabiliser ; le refus de servir constitue en lui-même une aide.

La négociation et la pédagogie constituent donc des ensembles d'actes à la fois inscrits dans le cadre primaire et ouvrant sur le cadre de la persuasion. Ce passage se fait, à la différence de la modalisation, par un *détournement* des règles du cadre primaire, tout en essayant de maintenir la prestation de service. Il s'agit d'insister, donc de sortir de la simple proposition ; il s'agit de responsabiliser, donc de refuser une servitude. Ceci, sans rompre la relation de service. Le jeu d'équilibre paraît encore plus difficile, et les règles pratiques qui le soutiennent encore plus exigeantes que pour les autres cadres.

### 5.3. Les supports du « tact » dans l'urgence sociale.

Les règles pratiques qui soutiennent le cadre de la persuasion sont de deux ordres. D'une part, comme dans toute fabrication, il faut maintenir le jeu de dupe qui accomplit la transformation. Ici, il s'agit de ne pas se départir du tact, de ne pas blesser la personne, donc d'éviter de la froisser et de la rendre agressive. Il faut aussi trouver le juste équilibre entre « faire comprendre » et « ne pas rendre agressif ». C'est ici que les techniques de protection sont les plus visibles : l'insinuation, l'humour, les atténuations. D'autre part, pour les équipes, l'engagement relève d'un investissement personnel assez important, dans la mesure où, puisqu'il s'agit de convaincre quelqu'un, l'efficacité est rapidement évaluée : la personne est-elle convaincue ou pas ? Par conséquent, à la différence de la simple prestation de services ou de la sociabilité qui se met en marche conjointement, la persuasion repose sur une volonté de changer les choses, d'agir sur autrui, d'effectuer « un travail sur autrui »<sup>175</sup>. Quand la même personne est visitée régulièrement, quand son état ne paraît pas s'améliorer, ou semble même se dégrader, le découragement et le sentiment d'inutilité peuvent survenir chez les membres des équipes. La règle pratique devient alors : « accepter le rôle de Sisyphe (et espérer qu'un jour viendra ou la pierre ne retombera pas)».

#### 5.3.1. Faire comprendre.

Une manière d'insister pour que l'utilisateur accepte de suivre le conseil de l'équipe, sans plomber l'échange consiste à fabriquer de la sociabilité, qui modalise elle-même le cadre primaire ; pour le dire autrement, à se servir de la convivialité ambiante pour faire passer ses désirs. Le procédé est d'ailleurs tout à fait ordinaire<sup>176</sup>.

Voyons sous un autre jour un épisode évoqué il y a quelques pages, qui met en scène Agathe, Pauline, Gilles et l'un des observateurs, vêtus de bleu, et Roger, le long d'un abri de bus. Cette scène était décrite pour faire voir la règle « marquer de l'attention », soutenant un cadre de conversation. L'interaction complète a duré plus d'une demi-heure, durant laquelle nous avons tantôt ri, tantôt écouter Roger parler de lui, de sa vie de tous les jours. Les discussions étaient parfois entrecoupées par un équipier, qui demandait à Roger s'il ne voulait nous suivre, pour profiter d'un lit bien chaud, pour avaler un repas complet, ou pour se pimponner pour les danseuses. A chaque fois, Roger a décliné l'invitation. A chaque fois, la discussion a repris de plus belle, jusqu'à ce que Gilles, annonçant la poursuite de la tournée (démodalisant), demande une dernière fois : « Bon Roger, t'es sûr que tu veux pas venir ? », et que nous remontions, sans Roger, dans le véhicule. La sociabilité mise en œuvre dès les premiers échanges a donc disposé des prises

---

<sup>175</sup> F. Dubet, *Le déclin de l'institution*, Seuil, coll. « L'épreuve des faits », Paris, 2002, p. 9.

<sup>176</sup> Pensons à toutes ces scènes de cinéma où l'épouse, lors d'une soirée arrosée entre amis, obtient que son mari lui offre un nième bijou ; pensons aussi aux époux qui avouent à leurs femmes les avoir trompées au cours des mêmes réceptions. Les femmes paraissent d'ailleurs plus habiles à gagner des bijoux que les hommes à se faire pardonner, peut-être justement parce qu'elle smonnaient leur attachement et leur honneur contre un pendentif, excellent ainsi dans l'art des fabrications de fabrication de modalisation.

pour persuader Roger de quitter les lieux avec l'équipes : Roger, écouté par une équipes attentive, aurait pourtant pu suivre les conseils hospitaliers de celle-ci. Il n'en a rien était, l'équipe a continué sa tournée, non sans saluer le sympathique personnage qu'elle n'avait pas réussi à persuader, non sans lui promettre de repasser dans les jours à venir, « au cas où ».

### 5.3.2. Accepter le rôle de Sisyphe.

La volonté de persuader sans agacement passe par une forme d'engagement qui ressemble à une résignation. Plusieurs membres des EMA ont dit qu'il ne servait à rien d'imaginer qu'ils allaient « sauver le monde », en faire disparaître la misère et la pauvreté. Ils ne sont pas là pour ça. Aller à la rencontre, chercher à faire plus que simplement proposer, accepter de recommencer toutes les nuits les mêmes visites exige néanmoins un engagement qui repose sur la croyance du « au cas où » ; la croyance du déclic possible un jour, grâce à la relation de confiance qui aura été instaurée au fil des rencontres avec les équipes. En effet, il est arrivé d'entendre, alors que le camion se dirige vers un nouveau signalement :

MI bon aller ménard . gérard\ LU bon aller\ on va s'faire engueuler\ 
---

La conviction que cette entrevue ne mènera à rien, que l'équipe se fera à nouveau et comme toujours éconduire, ne dissuade pas les membres du SSP d'aller quand même voir la personne signalée, « au cas où ».

Cette forme de résignation est à la fois la moins visible et la plus présente. Cette règle n'est pas qu'un schéma interprétatif qui prendrait la forme d'une croyance (appuyée sur le récit de cas de « déclic » par des anciens des EMA), elle est aussi pratique. Elle s'accomplit dès que les membres des EMA négocient ou expliquent au sans-abri qu'il faut se responsabiliser, sans s'énerver, sans s'agacer, sans se décourager.

De même, il leur faudra aller revoir Pierre par exemple, dans le circuit du Samusocial depuis sa création. Pierre dort sous le préau d'un immeuble du 16<sup>ème</sup> arrondissement. C'est un trentenaire gaillard : un mètre soixante et sans doute plus de cent kilos, qui quitte rarement son abri de fortune. Protégé par le plafond des intempéries, il se repose sur un canapé défoncé, placé sur un promontoire en béton. Des sacs sont au pied du lit, pleins de nourritures. Des restes de repas jonchent le sol avec des bouteilles vides ou à moitié remplies. Des couvertures et des duvets sont emballés et rangées dans un coin. Pierre a toutes les choses indispensables à sa survie quand nous allons en fin de tournée ce soir là, ce soir et les autres soirs d'ailleurs, me dit Stéphane, conducteur du camion. Nous parlons de tout et de rien, l'équipe veille tout de même à ce qu'il ne « manque de rien ». Pierre voudrait bien « à l'occasion » un jogging, car il pourrait pleuvoir bientôt et il lui reste peu de change. Lucie lui apporte un café et des kit-kat, qu'il laisse au bord de son couchage :

« vous savez bien qu’j’aime pas ça. Reprenez-les ça pourra servir à d’autres, j’ai ce qui faut ». A notre départ, aucun de nous ne lui aura proposé d’hébergement.

Je le fais remarquer à Stéphane de retour dans le véhicule. Il est tard bien sûr, il était endormi à notre arrivée, chaudement emmitouflé, la température est assez douce, mais surtout, il refuse systématiquement de monter : le lui proposer aurait été d’autant plus incongru, voire inconvenant. Stéphane connaît bien et il connaît encore mieux son histoire. Pierre, plusieurs fois, s’est vu offrir un emploi et un logement stables, à la suite de rencontres répétées avec des EMA. A chaque fois il est retourné dans la rue. C’est assez désespérant, mais c’est un bon gars, et c’est notre boulot de venir le voir, encore et encore, « au cas où ».

Les limites de la règle de Sisyphe, ce sont bien le sentiment d’inutilité, le découragement, une sorte d’acrasie, faiblesse de la volonté, le doute de bien faire, fondé sur une espérance trop grande. Certains membres des EMA décrivent cette fatigue par un ras le bol : de descendre du camion et de se dire que de toute façon ça ne sert à rien, que cette personne va tout refuser, les rembarrer, et peut-être même les insulter. Et pourtant, les équipes iront revoir la même personne régulièrement, même (et surtout) après avoir passé des heures à parler avec elle, après avoir vainement essayé de lui faire comprendre ce qu’il fallait faire pour s’en sortir, après peut-être s’être attachées à elle à force de la voir au cours des tournées<sup>177</sup>. En somme, les équipes se heurtent régulièrement à ces constats : qu’elles ne sont pas écoutées conséquemment, que ne parviennent à améliorer les conditions de vie de ceux dont elle s’occupent. L’épuisement peut être au bout du chemin. Le turnover important du personnel des EMA le dit assez bien<sup>178</sup>. Les gens passent, les gestes restent. Il s’agit alors de trouver le juste équilibre entre se trouver inutile et espérer sortir les personnes de la rue. Il s’agit d’accepter un rôle de Sisyphe.

\*

Ainsi les cadres secondaires sont-ils des strates de plus qui façonnent ce "feuilleté d'expérience". Ils sont produits par des détournements ou par des machinations protectrices qui transforment le cadre primaire tout en se tenant aux règles pratiques qui le supportent, qui organisent sa transformation, et lui impose ses vulnérabilités.

---

<sup>177</sup> Comme l’a montré J.-M. Weller, la fatigue au travail est mieux comprise quand elle rapportée aux situations constitutives de l’activité, à son contexte organisationnel, et à ses idées directrices (J.-M. Weller, « Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d’aide », *Sociologie du travail*, 44, 2002). L’analyse des cadres permet de penser l’activité sans la détacher des deux derniers aspects (ou pour mieux l’y rattacher), alors qu’ils sont souvent abordés comme des éléments s’imposant aux acteurs de façon exogène.

<sup>178</sup> Si les EMA se contentaient de proposer des services, leur épuisement serait sans doute moindre. Or, elles ne peuvent (et ne veulent, sauf exception) pas faire que cela.

## 6. Conclusion

Que se passe-t-il, demandions-nous, lorsque des équipes mobiles d'aide du Samusocial de Paris sillonnent chaque soir les rues de la capitale ? Une relation de service à la rencontre des usagers. La formule est simple, la réponse plus compliquée : non seulement des règles organisent l'activité, qui n'apparaissent dans aucun mode emploi, mais des objets, des gestes, des paroles, sont maniés, qui maintiennent, transforment, et rendent vulnérable cette relation de service.

Un premier souci, empirique et descriptif, guidait l'enquête : comment se formule un refus d'hébergement ? Cette interrogation devait permettre de tester une hypothèse : le refus d'hébergement n'est pas un phénomène à part, il fait partie de la prise en charge. Refuser l'hébergement, ce n'est pas refuser tous les services et leurs à-côtés. En montrant que le refus d'hébergement prend sens dans une activité qui l'excède, ce travail prend à rebours l'interprétation psychiatrique du refus d'hébergement, et invite donc à éprouver plus finement l'une des implications de cette interprétation, à savoir l'inadaptation des EMA au public visé par le Samusocial.

Le choix méthodologique de l'observation ethnographique, directe et participante, ainsi que de la pragmatique linguistique, permettait alors de prendre les choses à l'endroit, c'est-à-dire de commencer par voir ce que font les gens quand ils le font, « indifféremment »<sup>179</sup> à ce qu'ils font. A cette lumière, les choses apparaissent à la fois plus complexes qu'aucune description institutionnelle de la pratique, et moins compactes que toutes les positions critiques et dénonciatrices de l'activité des équipes, dans la mesure où le travail accompli décrit un enchevêtrement de tous les instants du transactionnel et du relationnel. A moins de considérer le tact comme le levier d'une répression vêtue des oripeaux d'une idéologie du service public, il faut apprécier, en situation, les conséquences de cette intrication. La relation de service à la rencontre des usagers accomplie par les EMA, crée un lien social, un lien de confiance au sens de *reliance*<sup>180</sup> entre le Samusocial, en la personne des

---

<sup>179</sup> Il s'agit d'indifférence au sens de l'ethnométhodologie. « Les études ethnométhodologiques des structures formelles (...) cherchent à décrire les comptes-rendus des membres au sujet des structures formelles quels que soient la personne et le moment où ils sont produits, tout en s'abstenant de tout jugement à propos de leur justesse, de leur valeur, de leur importance, de leur nécessité, de leur pertinence, de leur efficacité, et de leurs conséquences. Nous nommons cette politique procédurale « indifférence ethnométhodologique » » (H. Garfinkel, H. Sacks, « On formal structures of practical actions » in J. C. McKinney, E. A. Tiryakian (dir.), *Theoretical Sociology, Perspectives and Development*, New York, Appleton-Century-Crofts, 1970, p. 345, cité par P. Paperman dans « Indifférence, neutralité, engagement » in Fornel (de) M., Ogien A., Quéré L. (dir.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Paris, Recherches, La découverte, 2001, p. 349). Dans le même article (p. 348), P. Paperman précise que « la posture d'enquête ethnométhodologiques marque un triple engagement : à ne pas prendre les acteurs pour des « idiots culturels » ; à redécouvrir, au plan épistémologique, l'ordre tel qu'il est et se fait ; et, au plan axiologique, à souligner l'intérêt pour l'ordinaire – actions, descriptions, et raisonnement pratique – identifié comme la seule perspective dans laquelle s'accomplit le « miracle » de cet ordre et de cette cohérence ».

<sup>180</sup> Les sciences humaines réinvestissent depuis peu la notion de confiance pour penser la coordination de l'action (voir A. Ogien, L. Quéré (dir.), *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*,

membres des équipes, et ses usagers, en la personne des sans-abri rencontrés. La confiance, ce croire-ensemble, ne l'entendons pas comme une conséquence psychologique du travail, mais plutôt comme un accomplissement pratique : au fil de la nuit et au fil des nuits, les EMA confirment l'engagement quotidien d'une institution auprès des sans-abri dans une relation de service à leur rencontre.

L'une des vertus de l'ethnographie (inductive, rappelons-le), et de la pragmatique linguistique est donc de pouvoir décrire ce qui passe justement souvent à la trappe de la description, tous les actes, de langage notamment, qui organisent (régulent) et structurent (donnent sens à) l'expérience. Par là, l'enquête se collette un défi, d'origine épistémologique : rendre adéquate une analyse goffmanienne des cadres de l'expérience à l'activité des EMA. Il n'était pas prévu, dans le protocole de recherche, de faire une telle analyse. Mais au gré du travail de terrain, celle-ci est apparue pertinente pour compiler, classer, et ordonner les observations, bien que les études empiriques inspirées du même ouvrage ne nous aient pas entièrement convaincus. Par là aussi, ce travail permet d'explorer des réflexions sur la relation de service, dont l'ethnographie ignorerait souvent la structuration institutionnelle. Il semble pourtant que c'est en observant ce que font les représentants d'une institution au travail que l'institution se révèle effectivement structurante de l'action. A cet égard, l'étude investit probablement des angles morts de la sociologie sur la relation de service et sur le travail social. L'enquête aura voulu souligner et commencer à lever une impasse descriptive de la sociologie du travail social. La caractérisation actuelle de la crise des métiers du social passe en effet par la mise en évidence de savoir-faire non-professionnels : on parlera de « tact », de « feeling », de « flair », on invoquera l'ineffable, on s'inquiétera d'une crise professionnelle et on peinera surtout à concevoir les implications de ces savoir-faire dans l'activité professionnelle, faute de s'atteler à leur description *in situ*.

### **6.1. Une analyse des cadres : enjeu théorique et méthodologique.**

Sans trop y revenir, rappelons quelques points centraux de l'analyse des cadres selon Goffman. Un cadre primaire, c'est la réponse à la question « qu'est ce qui se passe ? », c'est

---

Paris, Etudes sociologiques, Economica, 2006, l'introduction notamment, p.1-5). La distinction entre confiance et *reliance* ici suivie est une reprise de la distinction établie par L. Quéré dans « Confiance et engagement » (in *Ibid.*). *To rely on* signifie compter sur des éléments d'un environnement, en situation, pour agir, mais non pas sur un mode utilitariste ou intentionnel (compter sur X pour faire Y), non plus que sur un mode probabiliste (compter sur X parce que X a de bonnes chances de convenir pour faire Y). Ce sur quoi on compte peut être des être animés ou inanimés. Je compte aussi bien sur le camion du Samusocial pour me conduire en CHUS quand je viens de joindre le 115 que sur son chauffeur pour conduire le camion jusqu'à moi. Dans l'interaction de face-à-face avec l'équipe, je puis ainsi compter sur les services et les usages appareillés aux membres de l'EMA, de même que je puis compter sur l'EMA pour m'apprendre à compter sur elle. On parlera de confiance pour désigner une relation inter-personnelle, dont la rupture s'appelle trahison (et non déception). Qu'une équipe, rencontrée hier, m'ayant promis de me voir aujourd'hui ne revienne pas, et je me dirai trahi par ses membres. Que je veuille un duvet et qu'il n'en reste plus dans le camion, et je serai déçu, car je m'attendais à ce que le camion fût convenablement équipé.

un foyer d'attention commun, partagé par les interactants. C'est une réponse située qui repose à la fois sur les contraintes propres de l'environnement et sur des règles pratiques. Mais pour saisir ces règles, il faut voir jusqu'où elles permettent de maintenir l'activité en cours. Et pour savoir jusqu'où elles permettent de maintenir l'activité, il faut appréhender ce qui rend vulnérable l'expérience en question, ce qui met en tension son cadre et révèle ses contours. Il convient donc de privilégier les moments de rupture ou de transformation de l'activité, qui laissent voir en creux la nécessité des règles qui la maintiennent, et par conséquent la prépondérance des gestes, des paroles, des objets qui supportent l'accomplissement de ces règles. Le sens d'une expérience est ainsi structuré par des strates de sens qui transforment l'expérience et interdisent de la réduire à une définition institutionnelle et fonctionnelle de la pratique.

L'activité des EMA, que nous nommons relation de service (à la rencontre des usagers), est ainsi organisée par cinq règles pratiques : approcher sans offenser, faire dire sans soutirer, proposer sans imposer, être disponible sans être asservi, quitter sans délaisser. Le non-accomplissement de l'une de ces règles exige réparation, mais peut très bien rompre le cadre de l'activité quand l'offense est trop nocive ou présentée comme irréparable.

Ces règles maintiennent ainsi l'activité au cours de ses transformations. La relation de service peut s'apparenter à une persuasion, à une conversation ou à une confiance, mais dans la limite des règles qui l'organisent. Le cadre primaire, au cours de ses transformations, ne disparaît pas pour autant. S'il s'efface, ses règles demeurent actives, et limitent l'engagement dans un cadre secondaire. Autrement dit, ce qui déborde la prestation de services<sup>181</sup> s'y rapporte fondamentalement.

Les opérations de transformations sont d'ailleurs tout à fait descriptibles, il est certainement important de le faire : i) Parce que la connaissance produite l'est de façon inductive, et qu'il convient donc de montrer comment le travail de terrain permet de dire les choses ii) Parce que l'activité des équipes, même dans la relation de service la plus franche, associent inextricablement des compétences professionnelles et des capacités relationnelles, et que cette combinaison, visible dans des gestes et dans des paroles, est le support de transformations éventuelles. L'humour, l'attention, le tact, la négociation, entre autres, sont des dimensions fondamentales de ce travail, documentables à l'aide de descriptions ethnographique et linguistique. Ainsi avons-nous voulu ajouter une pierre à la littérature existante sur la relation de service et sur le travail social, en ayant décrit une activité qui paraît bel et bien à la croisée de ces deux grands types d'activités.

---

<sup>181</sup> Répétons que les membres des EMA n'ont pas nécessairement le sentiment d'effectuer une prestation de service à la rencontre des usagers. Il reste que nos observations nous ont conduits, analytiquement et méthodologiquement, à partir de ce cadre là comme cadre primaire, pour mieux voir et donner à voir toutes les autres pratiques qui sont aussi attendues dans le travail des EMA mais qui sont souvent méconnues, parce qu'elles paraissent aller d'elles-mêmes.



## 6.2. L'ethnographie d'une relation de service.

La sociologie du travail dans les services s'est développée tardivement en France, notamment sous l'impulsion goffmanienne des travaux d'Isaac Joseph<sup>182</sup>. Pour certains<sup>183</sup>, cette sociologie, qui a d'ailleurs le mérite d'avoir sorti la recherche de l'usine, s'épuise dans des descriptions d'interactions de face-à-face, qui laissent malheureusement de côté les rapports sociaux inégalitaires dans lesquels s'inscrivent également ces interactions. Il paraît pourtant difficile de concilier une approche fine des situations et un souci pour les ancrages « structurels » qui donnent forme et sens au travail, comme s'il fallait se résigner à étudier d'une part ce qui entoure l'activité, ce qui peut être nécessaire pour qu'elle tienne mais qui ne la spécifie pas, et de l'autre, ce qui la constitue en propre, c'est-à-dire des « rapports sociaux » (A. Jeantet)<sup>184</sup>. On rajouterait aussi bien que les civilités comptent peu au regard des forces qui façonnent l'histoire de la relation de service. Mais ne jetons donc pas le bébé avec l'eau du bain ! Telle pourrait bien être la devise d'une ethnographie inductive, attentive à comment les acteurs font ce qu'ils font pour faire ce qu'ils ont à faire.

Pour preuve cet un exemple : la place de la servitude dans la relation de services des EMA. Partons des catégories socio-professionnelles qui pourraient *a priori* classer le personnel des équipes, et donner une première idée de leur engagement au travail. Les membres des EMA sont pour la plupart diplômés d'Etat (pour les infirmières et pour les travailleurs sociaux), ou détachés du service public (pour beaucoup de chauffeurs). Les sans-abri sont, en termes de stratification sociale, au plus bas de l'échelle (en dotations économique, de diplôme, de réseau<sup>185</sup>). Est-il possible, d'après cette asymétrie statutaire, et parce que les membres des EMA sont agents d'un Groupement d'Intérêt Public, de réduire leur travail auprès des plus démunis à une imposition, par la force, de normes sociales ? Autre façon de penser la domination, au carré : les bas salaires des équipes, la précarité de leur statut, ne sont-ils pas autant d'éléments qui les incitent à travailler à l'emporte pièce, voire à projeter sur les usagers leurs ressentiments et leurs frustrations ? Ne reproduisent-ils pas inconsciemment une domination institutionnelle qu'ils subissent eux aussi ?

---

<sup>182</sup> M. Cartier, « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social*, 211, 2005.

<sup>183</sup> Dont ibid. ; V. Dubois, « Une institution redéfinie par ses usagers ? Sur quelques pratiques du guichet dans les CAF », *Recherches et prévisions*, 45, 1996 ; *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Etudes Politiques, Economica, 2003 [1999] ; D. Demazière, D. Mercier, « La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité », *Sociologie du travail*, 465, 2003 ; A. Jeantet, « « A votre service ! » La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 45, 2003. Notons que ces auteurs revendiquent un héritage interactionniste, et préconisent le travail de terrain.

<sup>184</sup> Ibid., p. 194-196.

<sup>185</sup><sup>185</sup> Le travail statistique de M. Marpsat, J.-M. Firdion et de leurs collègues le rappelle avec force (M. Marpsat, J.-M. Firdion (dir.), *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Paris, Ined et PUF, 2000.

Etre fidèle à l'expérience du travail de service des EMA nous semble au moins passer pas par la description et la compréhension des régularités et des *problèmes* qui se posent et sont conséquents dans le cours même de leur pratique. Comment comprendre sinon, par un schéma *a priori*, statique et éloigné de la pratique concrète, que les membres des EMA puissent vivre parfois un sentiment de « servitude » ? On pourrait s'étonner qu'ils ne viennent pas en aide à ceux réduits à les interpeller, on pourrait les taxer d'inhumanité. Et pourtant, l'analyse de cadres nous permet de répondre : inscrite dans le cadre primaire, cette absence d'aide signifie le refus d'entretenir des « profiteurs » et la volonté de gérer des stocks limités pour les réserver à ceux qui en auraient plus besoin, elle se dit avec précaution, pour ne pas offenser ou délaisser l'utilisateur ; ancrée dans un cadre de persuasion, cette absence d'aide lorgne déjà vers un souci de responsabilisation et d'autonomisation de la personne à la rue. Soit : deux sens différents pour un même acte qui serait incompréhensible dans un schéma théorique de la domination décrite *a priori* à partir des positions des uns et des autres dans la stratification sociale<sup>186</sup>.

Une analyse de cadres d'une relation de service ne vise pas à sous-estimer les rapports de force. Elle vise, par la focalisation de l'attention, à mettre en lumière des aspects de la pratique qui ne sont pas visibles partir un schéma déjà significatif *a priori*. Cette focalisation de l'attention conduit ainsi à souligner ce qui supporte, concrètement et non par la mobilisation de catégories non pratiques ou inconscientes, une pratique régulière. Souligner les gestes et les paroles organisant et structurant le travail des EMA, ce n'est donc pas seulement rappeler l'importance du relationnel ou des « compétences civiles », chères à Goffman et Joseph, dans les métiers du public, c'est bien plutôt affirmer que l'activité en dépend, *en même temps* qu'elle dépend de compétences techniques et contractuelles, rattachées à des appartenances professionnelle et institutionnelle. La distinction des compétences vaut analytiquement mais pas pratiquement. Signifie-ce un oubli des collectifs, des conventions, ou des classes ? En tant que catégories préexistantes au travail de terrain et lui servant d'amers théoriques, certainement. Mais dès lors que ces catégories apparaissent pertinentes en situation, nullement. Bien au contraire, plusieurs choses indiquent qu'une telle ethnographie peut servir de ressource pour rendre compte de problèmes affectant des collectifs (c'est-à-dire des êtres non-« interchangeables »<sup>187</sup>, contrairement aux interactants désincarnés de l'analyse de situation). Ceci nous amène directement au troisième point.

---

<sup>186</sup> Autant avouer le peu de crédit que nous accordons aux analyses misérabilistes du sans-abrisme, calcifiées par un bourdieusianisme blême et promptement délétère. Parmi elles : C. Lanzarini, *Survivre dans le monde sous-prolétaire*, Paris, Le sociologique, PUF, 2000 ; P. Gaboriau, D. Terrolle (dir.), *Ethnologie des sans-logis. Etude d'une forme de domination sociale*, Paris, Logiques sociales, L'Harmattan, 2003. Sur les impasses politiques de la sociologie critique française, voir notamment B. Latour, « La gauche a-t-elle besoin de Bourdieu ? », *Libération*, 15 septembre 1998.

<sup>187</sup> L'adjectif est employé par M. Cartier (art. cité, p.39) pour pointer une limite de la perspective goffmanienne sur le travail dans les services.

### 6.3. Décrire les capacités dans le travail social : dire l'indicible.

En effet, la sociologie française paraît parfois buter sur la description de ce que nous avons appelé le relationnel, c'est-à-dire des capacités et savoir-faire difficilement codifiables, qui peuvent néanmoins être capitaux dans certains métiers, comme ceux du social. Notre suggestion est la suivante : la description de ces capacités et savoir-faire en acte est non seulement possible mais souhaitable, et pourrait éclairer certains aspects de la crise affectant le travail social.

Le travail social est en crise, dit-on, et sur trois plans : celui de l'organisation du service social polyvalent de secteur, celui de sa culture professionnelle, celui de l'éclatement des statuts<sup>188</sup>. Cette crise a pour cause et conséquence la diversification des publics du travail social<sup>189</sup> : face à la crise de l'intégration républicaine<sup>190</sup>, l'inadaptation du modèle de gestion du social de l'Etat-providence<sup>191</sup> place les travailleurs sociaux dans l'impasse. Les problèmes définissant classiquement les publics de l'assistance sont de plus en plus variés, relèvent de compétences multiples, qui ne sont pas seulement celles des travailleurs sociaux classiques (assistants sociaux, animateurs, éducateurs). Le diagnostic de la crise du travail social va plus loin encore, car il ne suffit pas de pointer la mise en concurrence de ses métiers par d'autres professions du social pour comprendre ce qui ne tourne pas rond. C'est en effet la situation de travail qui s'est considérablement transformée.

Pour le comprendre, il peut être utile de faire appel à la distinction forgée par J. Ion<sup>192</sup> entre le travail social « à l'arrière » et « au front » : le premier est technicien, le second au contraire ne décline pas simplement des techniques qui planifient l'action. Le travail au front renvoie aux moments de rencontre entre travailleur social et usager. Et trois traits dessinent le contexte de cette pratique : son « horizon temporel », ses « publics », la « relation d'échange ». D'abord, l'« horizon du progrès » a disparu, « celui-là même qui autorisait de penser comme transitoire ou marginale toute situation de détresse et permettait ainsi à l'idéal éducatif d'être le moteur de la pratique »<sup>193</sup>. C'est le court terme qui deviendrait le temps de la rencontre. Ensuite, le « travail relationnel » est un travail portant sur l'identité de la personne, plus sur tel ou tel problème particulier<sup>194</sup>. Finalement,

---

<sup>188</sup> A. Ratouis, *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, rapport du groupe « Evolution du travail social » du Commissariat général du Plan, La Documentation française, 1993.

<sup>189</sup> O. Cousin, « Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge », *Sociologie du travail*, 2, 1996.

<sup>190</sup> J. Ion, « L'exclusion, une problématique française ? », *Lien social et Politiques*, 34, 1995.

<sup>191</sup> P. Rosanvallon, *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*, Paris, Seuil, 1995

<sup>192</sup> J. Ion, « L'engagement personnalisé comme mode d'intervention », *Les cahiers du DSU*, 19, 1998. repris partiellement dans Ravon B. (dir.), *Le travail social, Problèmes politiques et sociaux*, La documentation française, 890, 2003, p. 100-102.

<sup>193</sup> Ibid., p. 100.

<sup>194</sup> Voir aussi O. Cousin, « Les mutations... », art. cité, p. 143-146. Ce changement de l'objet de la prise en charge correspond à une forme dissociation du lien social que R. Castel a appelée « désaffiliation » (*Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Folio Essais, Gallimard, 1999 [1995]).

la relation entre l'intervenant et l'utilisateur a profondément changé, puisque le premier n'a plus rien à proposer au second, qui le tire durablement du pétrin.

Du coup, si le « singulier [est] au secours du social »<sup>195</sup>, l'intervenant se retrouve « presque autant à nu que l'utilisateur », il engage sa personne dans une relation interpersonnelle « sans au-delà d'elle-même » (temps de l'urgence, absence de promesse de réinsertion tenable). Le travailleur social n'a pas de privilège professionnel pour intervenir sur le front : aucun diplôme ne sanctionne des compétences pour entrer en relation dans le court terme ; un bénévole, quiconque ayant du tact peut faire l'affaire en théorie. C'est d'ailleurs le cœur de l'enjeu sémantique du passage du « travail social » à l'« intervention sociale », passage d'une logique professionnelle à une logique de capacité et de savoir-faire. Comment alors rendre compte des nouveaux supports capacitaires de l'action sociale ?

Pour J. Ion, l'intervention est marquée par un « psychologisme », « assez proche de celui de l'analyste mais sans le recours à la durée », où « le social paraît s'effacer » et « le principal devient la conjonction de deux individualités »<sup>196</sup>.

D'un côté, la caractérisation macrosociologique de la crise du travail social est convaincante. Mais ses implications pour dessiner un nouveau contexte d'intervention sociale sont plus contestables. Certes, les promesses de réinsertions sont largement illusoire, les usagers sont désaffiliés, et les intervenants sociaux doivent « s'engager personnellement » dans la rencontre. Mais le mode descriptif adopté notamment par Ion pour caractériser le « cadre d'exercice », autrement dit des situations typiques, présente plusieurs inconvénients : il repose sur l'identification de changements structurels du travail social, qui définissent un regard microsociologique sur des situations. Ces situations sont prises au piège de la négativité (à coup sûr, elles ne sont pas pareilles que les situations classiques du travail social) et surtout de l'indicible (on parlera de « psychologisme de l'intervention », d'« évanescence du social »). Les situations sont prises au piège car le sociologue lui-même se prend les pieds dans le tapis, en regardant les situations en surplomb. Parlerait-il de typifier des situations ? Nous lui rétorquerions que pour idéal-typique que soit sa description, elle doit comme telle permettre de mieux voir la réalité, de mieux y retourner. Or, elle achoppe sur l'ineffable.

Regardons donc le travail social actuel positivement, c'est-à-dire en train de se faire, voyons ce qu'il produit, dans ses situations réelles<sup>197</sup>. Qu'observons-nous ? Appuyons-nous sur la présente enquête.

Nous observons une activité franche, la relation de service, qui mobilise *inextricablement* des compétences professionnelles, du moins techniques et contractuelles, et des capacités

---

<sup>195</sup> J. Ion, « L'engagement ... », art. cité, p. 101-102.

<sup>196</sup> Ibid., p. 101-102.

<sup>197</sup> Notre démarche est certainement voisine de celle de M. Breviglieri, L. Pattaroni et J. Stavo-Debaugé, mais nous ne nous servons pas des mêmes ressources théoriques et empiriques.

relationnelles. De fait, *a minima*, la prestation de services crée du lien de façon immanente à la rencontre, assure l'usager sur les qualités des services offerts, et confirme le Samusocial, représenté par les EMA, dans un rôle de garde-fou. L'activité franche bute pourtant sur des refus nets ; des rencontres de face-à-face n'ont pas lieu. Ces situations-là n'auraient donc pas d'au-delà d'elles-mêmes. Et pourtant, se rendre visible dans la rue, c'est se rendre disponible à l'avenir. Surtout, la relation de service s'ouvre sur autre chose qu'elle-même : de la sociabilité et de la persuasion, qui tendent à inscrire la rencontre dans un autre temps que celui, discret, de l'interaction : un temps continu de la prise en charge institutionnelle, projeté vers une autonomisation concertée. L'observation micro-sociologique permet donc de caractériser la temporalité propre du travail des équipes, et d'affirmer qu'elle n'est pas une conjonction de parenthèses interactionnelles. Il ne s'agit pas de dire que les choses sont parfaites, que la réinsertion est au bout du chemin, mais il convient de considérer les conséquences pratiques de l'activité située, pour au moins spécifier des formules générales, censées coiffer tout un domaine d'activité, et caractériser sa crise. Pratiquement, les membres des équipes inventent des solutions, descriptibles *in situ*, pour faire face aux tensions éthiques de leur activité : apporter une aide ponctuelle et viser l'autonomie durable de la personne ; encourager la personne et savoir ses chances de réinsertion minimales. Que ces tensions définissent une crise du travail social, c'est indubitable. Que les compétences professionnelles classiques du travail social ne suffisent plus l'est également. Que les travailleurs baignent en conséquence dans l'anomie, l'est beaucoup moins. Non pas qu'il faille négliger les conséquences émotionnelles et psychologiques des paradoxes qui traversent leur activité, mais plutôt partir des expédients utilisés et inventés pour tenir, expédients qui supportent des formes d'engagement intelligibles comme des solutions pratiques à ces paradoxes.

Des préoccupations macrosociologiques sont ainsi arrimées à une caractérisation microsociologique du travail, qui offre une description d'autant plus utile que la crise du travail social peut se lire aussi comme l'impossibilité de le penser dorénavant comme une activité planifiable dans ses grandes lignes<sup>198</sup>

Il semble donc que dans des univers connexionnistes<sup>199</sup> dominés par les idées de projet, de flexibilité, d'initiative personnelle, la sociologie du travail gagne à ethnographier des activités concrètes, pour voir si elles sont si indicibles qu'elle peuvent le sembler, ou pour voir si elles sont juste le contraire d'un plan et des manifestations anarchiques que seule la règle pourrait encadrer.

---

<sup>198</sup> Voir par exemple P. Fustier, *Le lien d'accompagnement. Entre don et contrat salarial*, Paris, Action sociale, Dunod, 2000.

<sup>199</sup> L. Boltanski, E. Chiappello, *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Paris, Nrf essais, Gallimard, 1999.

#### 6.4. Enjeux pratiques d'une description microsociologique de l'activité de travail.

A quoi sert la sociologie ? Cette question se meut bien souvent en soupçon lorsque des sociologues appartenant à une institution analysent la pratique de ses membres<sup>200</sup>. On pourrait ainsi nous reprocher d'être des sociologues institutionnels, dont l'intérêt est de contribuer à la reproduction de l'institution, quand même elle remplirait une fonction néfaste. Le problème, c'est que ce genre d'accusations fait fi d'un certain nombre de déplacements que nous opérons par l'emploi même de l'outil « cadre ».

Ainsi, lors de l'exposé de nos conclusions partielles auprès des EMA, certains membres ont dit qu'ils n'avaient pas l'impression d'effectuer d'abord et avant tout une prestation de services, mais qu'ils cherchaient à créer du lien (répétant par là la Charte du Samusocial). Or, il est clair que la représentation de l'activité sous forme de cadre primaire n'a qu'une fonction heuristique : elle sert à se donner les conditions théoriques et empiriques pour mieux décrire l'activité elle-même, telle qu'elle se fait, et non pas forcément telle que l'institution voudrait qu'elle se fasse ou croit qu'elle se fait. Les connaissances apportées ne sont pas moins discutées par ses membres, qui pourraient s'en servir pour redéfinir leur pratique ou pour dissiper des inquiétudes. L'aide mobile crée ainsi du lien, mais en tant qu'elle accomplit une relation de service.

Autre déplacement : le discours lénifiant, voire auto-gratifiant tenu par les EMA sur leur pratique, qu'il est arrivé d'entendre en tant qu'observateurs extérieurs (au moins à notre entrée sur le terrain), décrit une absence de routine, des « nuits toutes différentes les unes des autres », des rencontres à chaque fois singulières. Comment, si nous avons suivi ce discours diffus, si nous avons cru que rien n'était stable ou régulier, aurions-nous pu décrire des « règles pratiques » et des « cadres » ? L'ethnographie sociologique inductive cherche moins à décrire des singularités qu'à identifier ce qui est régulier, pour essayer d'en tirer des caractérisations utiles pour d'éventuelles comparaisons. D'autres activités professionnelles, qui demandent également d'aller à la rencontre d'usagers (le SMUR, les maraudes psycho-sociales, les policiers ilôtiers, les pompiers etc.) ne sont-elles pas aussi décrites comme foncièrement aléatoires ?

Quand donc l'attention suffit pour défaire ce que la raison critique préfabrique, inutile de trop s'engager dans des recommandations révolutionnaires. Il semble symétriquement, inutile, pour la sociologie, de simplement redoubler, tel quel, le discours des acteurs. Discutons deux enjeux, prégnants actuellement au sein du Samusocial de Paris.

---

<sup>200</sup> Voir le débat vivace aujourd'hui aux Etats-Unis autour de la « sociologie publique ». M. Burawoy est à l'origine de la discussion. La nouvelle revue de l'association française de sociologie, *Socio-logos* (<http://socio-logos.revues.org>) a traduit dans son premier numéro une partie de la conférence séminale de M. Burawoy à la présidence de l'association américaine de sociologie, « Pour la sociologie publique ». Par ailleurs, la page personnelle de M. Burawoy donne accès librement à de nombreux textes de l'auteur : <http://sociology.berkeley.edu/faculty/burawoy>.

Au moment où la place des vivres dans les camions est mise en question dans les rangs mêmes du Samusocial, au moment où donner à manger, à boire et des vêtements apparaît comme non spécifique au SSP, au moment où l'aide humanitaire paraît contribuer à fixer les sans-abri à la rue, cette enquête fait apparaître, grâce à l'analyse des cadres, la non séparation, et même la non-séparabilité, dans l'activité concrète des équipes, entre le transactionnel et le relationnel. Le transactionnel constitue un support utile pour justifier la présence des EMA auprès des sans-domicile. On pourrait rétorquer que les vivres et les vêtements ne sont pas utiles pour le transactionnel, dans la mesure où les équipes pourraient proposer un hébergement et que d'autres maraudes continueraient de fournir ces services. Mais alors pourquoi certains sans-domicile acceptent-ils de prendre plusieurs cafés, bolinos ou soupes ? La confiance, comme *reliance*, repose sur des signes tangibles, et les vivres distribués le sont. Et la confiance semble être une catégorie importante du « bon travail » pour les EMA, voire prépondérante dans « le cadre de la persuasion ». « Apprivoiser » un sans-abri, venir et revenir cent fois auprès de quelqu'un qui refuse, tout en lui proposant un café ou une soupe, utilisant ces objets ainsi comme des prétextes pour discuter un peu : ceci peut engendrer de la confiance, et à inciter petit à petit l'utilisateur à venir dans un centre d'hébergement.

Un autre enjeu pratique de l'enquête apparaît aussi lorsque des grèves manquent de voir le jour parmi les EMA. L'étude permet en effet de remarquer que les capacités relationnelles engagées dans le travail des équipes sont peu visibles dans les descriptions de leur activité, qu'elles viennent des équipes ou de l'institution en général : elles apparaissent de part et d'autre comme une composante aléatoire du travail (une nuit ne ressemble à aucune autre), aléa finalement réduit dans le corps de pratiques professionnalisées (ou la tournée mode d'emploi). Or, il y avait dans les revendications une part de militantisme, promouvant une reconnaissance d'un savoir-faire spécifique des EMA. Mais aller à la rencontre et instaurer un contact et une confiance avec des personnes pas ou somme toute peu connues, en pleine nuit, dans la rue, reposent sur des capacités non codifiées, difficiles à évaluer en terme de valeur marchande (comme tout service : comment définir sa productivité ?). Il existe pourtant des « virtuoses » (M. Weber) de ce métier et il suffit de se rappeler que l'isolement et la fragilité du réseau relationnel constituent l'origine la plus sûre de la souffrance chez les gens à la rue<sup>201</sup>, pour se rendre compte de l'utilité de ce travail à la rencontre, avec tous les supports qui semblent nécessaires à sa félicité. Tout le problème relève alors d'une sorte d'économie morale : quelle valeur marchande attribuer à cette production de bonheur ponctuel ?

Comme il n'y a pas de mode d'emploi capable de planifier l'intervention (puisque c'est de l'urgence), c'est aux personnes, au nom de l'institution, de créer des ressources pour tenir, d'inventer des usages pour des objets prévus à un autre effet. Pensons au bolino : cette boîte contenant de la nourriture déshydratée, vouée à subvenir aux besoins alimentaires urgents de sans-abri, est multifonctionnelle : elle répond (éventuellement) à un besoin (ou

---

<sup>201</sup> C'est ce qui ressort des entretiens menés pour l'enquête sur le refus d'hébergement et qui confirme des résultats bien connus sur le sans-abrisme.

bolino mode d'emploi), elle est un support de la rencontre, elle permet éventuellement de se ranger derrière la relation de service si l'utilisateur se montre trop intrusif. De tels dispositifs pratiques, non-codifiés, non-réglés en ce qui concerne leurs fonctions non-prévues, s'ils font tenir le travail, s'ils font tenir l'institution, ne sont guère reconnus par elle autrement que dans la fonctionnalité qui leur est assignée. C'est comme un désaveu du travail des équipes, contre-productif pour l'institution, qui peine à voir et donc à reconnaître toute une partie de l'activité de ses membres. La question n'est pas tant alors de codifier l'inventivité des EMA, que de la traduire publiquement, que de reconnaître que l'activité des équipes, et par là le fonctionnement du Samusocial, en profitent et en dépendent, que de donner la parole aux funambules.

Edouard Gardella  
Erwan Le Méner  
Chloé Mondémé

## Bibliographie

Aumercier S., « Le Samu social. De l'urgence à l'inclusion globale », *De la reconnaissance. Don, identité et estime de soi, Revue du Mauss*, 23, 2004

Austin J., *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1970

Bateson G., « Une théorie du jeu et du fantasme » in *Vers une écologie de l'esprit* (tome I), Paris, Seuil, 1977

Becker H. S., *Ecrire les sciences sociales. Commencer et terminer son article, sa thèse ou son livre*, Paris, Economica, 2004 [1986]

Benford R. D., Snow D., « Framing processes and social movements: an overview and assessment », *Annual Review of Sociology*, 26, 2000

Boltanski L., Chiappello E., *Le Nouvel Esprit du capitalisme*, Paris, Nrf essais, Gallimard, 1999.

Breviglieri M., « L'horizon du ne plus habiter et l'absence du maintien de soi en public » in D. Cefaï, I. Joseph (dir.), *L'héritage du pragmatisme. Conflits d'urbanité et épreuves de civisme*, Paris, L'Aube, 2002

Breviglieri M., « Habiter l'espace de travail », *Histoire et Sociétés*, 9, 2004



- Breviglieri M., « Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social » in J. Ion (dir.), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte, 2005
- Breviglieri M., « La décence du logement et le monde habité. Une enquête sur la position du travailleurs social dans les remous affectifs de la visite à domicile » in J. Roux (dir.), *Sensibiliser. La sociologie dans le vif du monde*, Paris, L'Aube, 2006
- Breviglieri M., Pattaroni L., Stavo-Debaugé J., « Quelques effets de l'idée de proximité sur la conduite et le devenir du travail social », *Swiss Journal of Sociology*, 29, 1, 2003
- Breviglieri, M., Stavo-Debaugé J., « Ce qui résiste et se tient sous les conventions. Fragilité et absence du maintien de soi de l'usager, tact et sollicitude de l'agent public » (à par.)
- Brown P., Levinson S., *Politeness, Some Universals in Language Use*, Cambridge, CUP, 1987
- Burawoy M., « Pour la sociologie publique », *Socio-logos*, 1, 2006
- Cartier M., « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement Social*, 211, 2005
- Castel R., *Les métamorphoses de la question sociale*, Paris, Folio Essais, Gallimard, 1999 [1995]
- Cefaï D., « Les cadres de l'action collective », in Cefaï D., Trom D. (dir.), *Les formes de l'action collective, Raisons pratiques*, 12, 2001
- Conein B., *Les sens sociaux. Trois essais de sociologie cognitive*, Paris, Etudes sociologiques, Economica, 2006
- Conein B., « Ethologie et sociologie, la contribution de l'éthologie à la théorie de l'interaction sociale", *Revue Française de sociologie*, 33, 1, 1992
- Cousin O., « Les mutations du travail social : de la transformation du public aux changements dans les modes de prise en charge », *Sociologie du travail*, 2, 1996
- Damon J., *La question SDF*, Paris, Le lien social, PUF, 2002
- Declerck P., *Les naufragés. Avec les clochards de Paris*, Paris, Terre humaine, Plon, 2001
- Dewey J., *Le public et ses problèmes*, Pau, Léo Scheer/ Farrago, 2003 [1927]
- Demazière D., Mercier D., « La tournée des facteurs. Normes gestionnaires, régulation collective et stratégies d'activité », *Sociologie du travail*, 465, 2003

- Denzin N., Keller C., « Frame Analysis Reconsidered », *Contemporary Sociology*, 10, 1981
- Dittmar N., Stutterheim C., « communication strategies of migrants in interethnic interaction », in P. Auer, Luzio (di) A. (éds), *Interpretative Sociolinguistics*, Tübingen, Gunter Narr Verlag, 1984
- Drew P., Heritage J., *Talk at Work*, Cambridge, Cambridge University Press, (pp. 3-65). 1992
- Dubet F., *Le déclin de l'institution*, Paris, L'épreuve des faits, Seuil, 2002
- Dubois V., « Une institution redéfinie par ses usagers ? Sur quelques pratiques du guichet dans les CAF », *Recherches et prévisions*, 45, 1996
- Dubois V., *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Etudes Politiques, Economica, 2003 [1999]
- Fustier, *Le lien d'accompagnement. Entre don et contrat salarial*, Paris, Action sociale, Dunod, 2000
- Gaboriau P., Terrolle D.(dir.), *Ethnologie des sans-logis. Etude d'une forme de domination sociale*, Paris, Logiques sociales, L'Harmattan, 2003
- Gardella E., Le Méner E., « Les SDF victimes du « nettoyage » des espaces publics ? » in Hossard N., Jarvin M. (dir.), *C'est ma ville. De l'appropriation et du détournement de l'espace public*, Paris, L'Harmattan, 2005
- Gardella E., *Mendicité et espaces publics*, Mémoire de maîtrise, ENS Cachan/Paris 10-Nanterre, 2004
- Garfinkel H., « Le programme de l'ethnométhodologie » in Fornel (de) M., Ogien A., Quéré L. (dir.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Paris, Recherches, La découverte, 2001
- Garfinkel H., Sacks H., « On formal structures of practical actions » in McKinney J. C., Tiryakian E. A.(dir.), *Theoretical Sociology, Perspectives and Development*, New York, Appleton-Century-Crofts, 1970
- Geremek B., *La potence et la pitié. L'Europe et les pauvres du Moyen Age à nos jours*, Paris, Nrf, Gallimard, 1987
- Girin J., « Vérité, justice et relations. La question du cadrage dans une situation de service à EDF », in Borzeix A., Fraenkel B. (dir.), *Langage et travail*, CNRS éd., Paris, 2005 [2001]

- Grin J., « La théorie des organisations et la question du langage », in Borzeix A., Fraenkel B. (dir.), *op. cité*, 2005
- Glaser B. G., Strauss A., *The Discovery of Grounded Theory. Strategies for Qualitative Research*, Aldine Transaction, New Brunswick and London, 2006 [1967]
- Goffman E., « Calmer le jobard » in Castel R., Joseph I. (dir.), *Le parler-frais d'Erving Goffman*, Paris, Arguments, Minuit, 1989
- Goffman E., « L'ordre social et l'interaction » in Winkin Y., *Les moments et leurs hommes*, Seuil/Minuit, Paris, 1988
- Goffman E., « La situation négligée » (1964) in Winkin Y., *op. cité*
- Goffman E., « Les ressources sûres » in Winkin Y., *op. cité*
- Goffman E., « Réplique à Denzin et Keller » in R. Castel et I. Joseph (dir.), *op. cité*
- Goffman E., « La « distance au rôle » en salle d'opération », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 143, 2002
- Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne I. La présentation de soi*, Minuit, Paris, 1973 [1959]
- Goffman E., *La mise en scène de la vie quotidienne, t. 2 : Les relations en public*, Paris, Le sens commun, Minuit, 1974 [1971]
- Goffman E., *Les cadres de l'expérience*, Paris, Sens commun, Minuit, 1991 [1974]
- Goffman, *Façons de parler*, Paris, Le sens commun, Minuit, 1987 [1981]
- Gonos G., « "Situation" Versus "Frame": The « Interactionist » and the « Structuralist » Analyses of Everyday Life », *American Sociological Review*, 42, 1977
- Hopper K., *Reckoning with Homelessness*, Ithaca, Cornell University Press, 2002
- Hughes E., *Le regard sociologique*, Paris, Editions de l'EHESS, 1996
- Ion J., « L'engagement personnalisé comme mode d'intervention », *Les cahiers du DSU*, 19, 1998
- Ion J., « L'exclusion, une problématique française ? », *Lien social et Politiques*, 34, 1995

Jeannot G., Joseph I. (dir.), *Métiers du public. Les compétences de l'agent et l'espace de l'usager*, Paris, Recherche et entreprises, CNRS, 1995

Jeantet A., « « A votre service ! » La relation de service comme rapport social », *Sociologie du travail*, 45, 2003

Joseph I., « Politique de la ville. Le bien commun des villes » in I. Joseph, *L'athlète moral et l'enquêteur modeste* (textes réunis et introduits par D. Cefaï), à par., Paris, Etudes sociologiques, Economica, 2006

Joseph I., « Attention distribuée et attention focalisée », *Sociologie du travail*, 4, 1994

Joseph I., « Les protocoles de la relation de service » in *La ville sans qualité*, Paris, Aube, 1998

Joseph I., *Erving Goffman et la microsociologie*, PUF, coll. « philosophies », Paris, 2003 [1998]

Joseph I., Quéré L., « L'organisation sociale de l'expérience », *Futur antérieur*, 19-20, 5-6, 1993, repris dans *L'athlète moral et l'enquêteur modeste. Op. cité*

Katz J., « A Theory of Qualitative Methodology: The Social System of Analytic Fieldwork » in R. M. Emerson, *Contemporary Field Research*, Illinois, Waveland, Prospect Heights, 1983

Katz, « Analytic Induction », *International Encyclopedia of the Social and Behavioral Sciences*, 2001

Katz J., « On the Rhetoric and Politics of Ethnographic Methodology », *Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 595, 2004

Kerbrat Orecchioni C., *Les Interactions Verbales*, tome I, Paris, Armand Colin, 1990

Kerbrat Orecchioni C., *Les Interactions Verbales*, tome II, Paris, Armand Colin, 1992

Lanzarini C., *Survivre dans le monde sous-prolétaire*, Paris, Le sociologique, PUF, 2000

Latour B., « La gauche a-t-elle besoin de Bourdieu ? », *Libération*, 15 septembre 1998.

Le Méner E., « Et surtout, pas de folie ! ». Une ethnographie du sans-abrisme aux Halles, Mémoire de maîtrise, ENS Cachan/ Paris 10 –Nanterre, 2004.

Le Roux Y., Lederman Y., *Le cachalot. Mémoires d'un SDF*, Paris, J'ai lu, 1998

- Maisondieu J., « Do Mi Si La Do Ré », *Rhizomes*, 7, 2001
- Marpsat M., Firdion J.-M., *La rue et le foyer. Une recherche sur les sans-domicile et les mal-logés dans les années 1990*, Paris, Ined et PUF, 2000
- Mondada L., Gülich E., « Konversationsanalyse », in G. Holtus, M. Metzeltin & C. Schmitt, *Lexikon der Romanistischen Linguistik*, Tübingen : Max Niemeyer, 2001
- Noirot M.-N., Descarpentries F., Mercuel A., « Refus d'assistance des sans-abri. Psychopathologie et éthique : liberté ou interventionnisme ? », *L'évolution psychiatrique*, 65, 2000
- Ogien A., Quéré L.(dir.), *Les moments de la confiance. Connaissance, affects et engagements*, Paris, Etudes sociologiques, Economica, 2006
- Orwell G., *Dans la dèche à Paris et à Londres*, Paris, Domaine étranger, 10/18, 2001
- Paperman P., « Indifférence, neutralité, engagement » in Fornel (de) M., Ogien A., Quéré L. (dir.), *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Paris, Recherches, La découverte, 2001
- Pichon P., « La manche, une activité routinière », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 57-58, 1992-1993
- Pichon P., « Opération « Coup de pouce ». L'assistance aux Sans Domicile Fixe dans le métro », *Réseau 2000*, 88, 1994
- Pichon P., « Sortir de la rue : discontinuités biographiques et mobilisation des ressources » in D. Ballet (dir.), *Représentations, trajectoires et politiques publiques : les SDF, Articles de Recherches*, 148, PUCA, Paris, 2003
- Pichon P., « Sortir de la rue », in D. Ballet, *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF, 2005
- Prolongeau H., *Sans Domicile Fixe*, Paris, Pluriel, Hachette, 1993.
- Quéré L., Brezger D., « L'étrangeté mutuelle des passants. Le mode de coexistence du public urbain », *Les Annales de la Recherche Urbaine*, 57-58, 1992-1993.
- Quéré L., « La situation toujours négligée », *Réseaux*, 85, 1997
- Quesemand Zucca S., « Non à la compassion coercitive », *Le Monde*, 18 01 2003

- Ratouis A., *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, rapport du groupe « Evolution du travail social » du Commissariat général du Plan, La Documentation française, 1993
- Rosanvallon P., *La nouvelle question sociale. Repenser l'Etat-providence*, Paris, Seuil, 1995
- Rullac S., *L'urgence de la misère. SDF et Samu social*, Paris, Les quatre chemins, 2004
- Sacks H., « The MIR Membership Categorization Device », in *Lectures on Conversation*, Oxford : Basil Blackwell, 1992
- Sacks H., « On the Analysability of Stories by Children », in R. Turner (eds), *Ethnomethodology Harmondsworth*, Penguin, 1974
- Sacks H., *Lectures on Conversation*, Oxford, Basil Blackwell, 1992 [1964-72]
- Sacks. H, Schegloff E., "Opening up Closings", *Semiotica*, 8, 1973
- Schegloff E., « Tutorial on Membership Categorization », ICCA, Copenhague, 2002
- Sharron A., « Frame Paralysis: When Time Stands Still », *Social Research*, 48, 3, 1981
- Simmel G., « La sociabilité, exemple de sociologie pure ou formale », chapitre 3 de *Sociologie et Epistémologie*, Paris, Sociologies, PUF, 1991
- Simmel G., *Le pauvre* in *Sociologie*, Paris, Sociologies, PUF, 1999.
- Snow D., « Analyse de cadres et mouvements sociaux », in Cefaï D. et Trom D.(dir.), *Les formes de l'action collective, Raisons pratiques*, 12, Paris, EHESS, 2001
- Snow D., Rochford E. B., Worden S. K., Benford R. D., « Frame Alignment processes, micromobilization and movement participation », *American Sociological Review*, 51, 1986
- Strauss A., Corbin J., «L'analyse de données selon la *grounded theory*. Procédures de codage et critères d'évaluation » in D. Cefaï (textes présentés, commentés, traduits par), *L'enquête de terrain*, Paris, Recherches, LaDécouvertes/ MAUSS, 2003.
- Terzi C., « Les « cadres » du problème « des fonds juifs et de l'or nazi », chapitre 4 de « *Qu'avez-vous fait de l'argent des juifs ?* ». *Problématisation et publicisation de la question « des fonds juifs et de l'or nazi » par la presse suisse 1995-1998*, thèse de doctorat de la faculté des sciences économiques et sociales de l'Université de Fribourg (Suisse), 2005.

Thomas W. I., « Définir la situation » (1923) in Grafmeyer Y., Joseph I. (textes traduits et introduits par), *L'École de Chicago. Naissance de l'écologie urbaine*, Paris, Champs, Flammarion, 2006

Vilbrod A., *Devenir éducateur, une affaire de famille*, Paris, Logiques sociales, L'Harmattan, 1996

Weller J.-M., « Stress relationnel et distance au public. De la relation de service à la relation d'aide », *Sociologie du travail*, 44, 2002

Weller J.-M., *L'Etat au guichet : sociologie cognitive du travail et modernisation des services publics*, Bruxelles, Sociologie économique, Desclée de Brouwer, 1999.

Wright Mills C., « Vocabulary of motives and situated actions », *American Sociological Review*, 5, 6, 1940

Zimmerman D., « Achieving Context », in G. Watson & R. M. Sciler (eds), *Text in Context*, London, Sage, (pp. 35-51), 1992

### Conventions de transcription :

(...)	passage tronqué
/	intonation montante
\	intonation descendante
[	début du chevauchement
<u>soulignement</u>	marque une accentuation particulière
MAJUSCULES	volume de voix plus fort
.	micro pause
..	pause un peu plus longue
xxx	fragment incompris
(mot)	transcription non certaine
.H	expiration