

Les funambules du tact

Les Equipes Mobiles d'Aide au travail

Erwan Le Méner

Daniel Cefai, Edouard Gardella, Chloé Mondémé

Contextes de l'enquête

- Cadre de recherche : étude sur le refus d'hébergement → étude de l'activité des EMA
- Cadre de connaissance : pas de description des EMA au travail
- Cadre institutionnel : les maraudes comme mise à l'abri et orientation

Les EMA : la maraude du Samusocial

- « Grande exclusion » : phénomène urbain complexe, appelant une réponse professionnelle et pluridisciplinaire, l'« urgence sociale »
 - EMA : un chauffeur, un infirmier, un travailleur social
 - Aller vers les sans-abri dans l'espace public

Problèmes et démarche de recherche

- Que font-les EMA ?
 - Du contrôle social ?
 - De la reproduction de la misère ?
 - De la mise à l'abri et de l'orientation ?
- Observation des équipes au travail

Comment « aller vers » dans l'espace public ?

- Aller vers des personnes en station dans l'espace public ne va pas de soi
- Accomplir des « règles pratiques » :
 - Approcher sans offenser
 - Proposer sans imposer
 - Faire dire sans soutirer
 - Servir sans être asservi
 - Quitter sans délaissé
- Règles : organisation et vulnérabilité de l'expérience

Une prestation de services ?

- Première lecture : un guichet inversé
- Deuxième lecture : davantage qu'une prestation de services
 - Des conversations
 - Des confidences
 - De la pédagogie

Un lent travail de mise en confiance

- Faire en sorte que le sans-abri puisse compter sur l'institution pour accéder à ses demandes
- Etre là « au cas où »
- Activer des capacités en sommeil

Les tensions sur l'expérience

- Faire X sans faire Y : des opérations de tact exigeantes
- Trois pentes de l'expérience :
 - Le découragement
 - L'automatisation
 - L'héroïsme
- Recommandation : valoriser les « équipements » de l'activité
 - Équipement matériel et organisationnel
 - Équipement cognitif
 - Équipement informationnel

Les tensions sur l'évaluation

- Reconnaître la temporalité de l'intervention en maraude :
 - Ne pas évaluer la maraude à partir d'objectifs quantitatifs d'orientations et de mises à l'abri
 - Inverser la prépondérance des objectifs sur les réalisations : faire en sorte que le travail se fasse dans des conditions propices à la mise en confiance

Vers une politique de la confiance

- Marauder, c'est :
 - Davantage que rendre des services à domicile
 - Créer de la confiance entre eux et l'institution
 - Apprêter les personnes aux exigences qui les attendent sur le chemin de l'autonomie

- Pour favoriser cette production de confiance :
 - Au niveau des bailleurs : changer les modes d'évaluation de l'activité
 - Au niveau du terrain : s'équiper