

Myriam Klinger

SERVICES PUBLICS ET VULNÉRABILITÉ : L'ACCUEIL DES INCERTITUDES

Qui sont donc ces usagers des services publics, ces visiteurs des lieux d'accueil, qui font l'objet de tant d'attentions aujourd'hui ? Nous les côtoyons dans nos déambulations urbaines, ceux qui par leur style de vie se détachent du fond routinier de la vie citadine et se font remarquer, voire désigner comme gênants. Et tous ceux qui, même s'ils attirent moins notre regard, veulent garder la tête haute malgré les souffrances et les échecs et se fondent dans la masse en citoyens ordinaires tout en cherchant de quoi se reposer des aléas de l'errance, éloigner pour un temps les fatigues des horizons incertains.

Par vocation et par souci de faire coexister l'hétérogénéité, la ville leur offre en son espace des moments et des lieux singuliers. Des dispositifs d'accueil sans cesse renouvelés, sont aujourd'hui conduits à répondre à ce que les experts nomment les débordements du social, effets difficilement maîtrisables d'une vulnérabilité croissante des institutions comme des situations individuelles. Vulnérabilité et incertitude se conjuguent jusqu'à créer des situations extrêmes d'errance appelant des réponses que le solidarisme construit au sein de l'État-Providence n'a pas pu anticiper à son origine et ne sait donner aujourd'hui.

Depuis une vingtaine d'années déjà, l'usager est au cœur de la relation de service, bouleversant les rapports entre administrations et administrés, interrogeant le sens de l'offre de service, particulièrement pour des publics à la dérive, au point que l'accueil semble devenir peu à peu un enjeu autonome tant pour les praticiens que pour les chercheurs.

La multiplication de lieux d'accueil peut être lue comme l'incapacité du tissu social et urbain à absorber la mobilité et la diversité. Ils auraient pour fonction de reprendre les trous de la trame sociale sans apporter de moyens réels de sortir de la précarité, rattachant néanmoins les uns aux autres, facilitant la circulation de lieux en lieux et l'inscription en des réseaux de relations.

Ces espaces ouverts et protégés tout à la fois, peuvent aussi s'interpréter comme des creux et des niches au sein de la ville anonyme, qui ouvrent la possibilité d'entrer en relation tout en préservant le quant à soi, et offrent des moyens, certes modestes, de se ressaisir tout en incluant les hésitations des histoires de vie de chacun.

En ces lieux d'accueil, les relations de service conduites à se transformer sous la pression d'un social

polymorphe, intègrent la nécessité d'une réflexivité comme moment indispensable à l'anticipation voire à la formalisation de projets en y incluant l'incertitude, donnée désormais irréductible du devenir social.

Les services publics en proximité

Aujourd'hui, dans de nombreuses villes et à Strasbourg notamment, il est devenu courant de se rendre à la mairie de quartier pour de banales démarches administratives : papiers d'identité, renseignements sur les structures d'accueil, les modes de garde, les cantines, les loisirs ou les activités pour le troisième âge, en bref tout ce qui jalonne les itinéraires ordinaires de demandeurs fréquemment pressés par le temps et désireux d'être servis rapidement avec compétence. Décentralisés efficacement, les services dits de proximité représentent un progrès en matière de qualité du service rendu à l'usager. Proche de l'habitant, l'accueil en mairie de quartier ne réduit pas seulement les distances géographiques mais également les distances relationnelles. L'accueillant devient souvent le récipiendaire de nombreuses histoires de quartier, de confidences ou de plaintes plus individuelles, qui se transforment parfois en demandes, doléances à transmettre au Maire.

Les services publics généralistes délocalisés, ainsi les Mairies avec l'État-civil, le bureau d'aide sociale, la gestion du RMI ou les Centres médico-sociaux avec la polyvalence de secteur et la protection maternelle et infantile, ont un rôle prépondérant à jouer dans le face-à-face entre usagers et administrations, d'autant plus lorsque les personnes accueillies connaissent des situations précaires et disqualifiantes les rendant multidépendantes à l'égard des dispositifs d'accueil et d'aides. Pour ces usagers, la précarisation économique accentue la dépendance aux systèmes de prestations et d'allocations, jusqu'à ne plus pouvoir survivre que grâce à eux. Ainsi fragilisés, leurs liens d'appartenance se distendent parfois au point de devoir considérer les services et leur accueil comme l'ultime recours à leurs problèmes et à leur isolement.

Au point de contact entre services et usagers, spécialement les plus éprouvés dans leurs biographies, les lieux d'accueil, au-delà du service proposé, sont alors le support de liens qui peuvent imaginairement permettre

de faire corps avec les institutions en charge de leurs difficultés, de se sentir appartenir à l'égal de chacun et de proche en proche au tout social. Les personnes à l'accueil sont les relais de ce désir de co-appartenance, par leurs capacités d'écoute, de mise en confiance, de compréhension des particularités et des hésitations de parcours.

Devant la diversification des demandes et l'inédit des situations, « la communication, en ce qu'elle instaure une relation, est donc une composante essentielle du service lui-même. C'est grâce à elle que peut se réaliser la "coproduction" du service personnalisé qu'attend un citoyen » (Zémor P., Seanvic F., 1992, p. 14). La relation pour un service coproduit semble vouloir s'imposer en même temps que la modernisation des services comme un idéal de la rencontre entre institutions sociales et populations.

Face à toutes ces sollicitations, la qualité de l'accueil et de ses lieux est devenu un enjeu majeur particulièrement scruté par les experts et les politiques : « l'utilisateur est au centre de l'administration » (Questiaux N., 1982). Par cette formule, Nicole Questiaux, dans un texte paru en 1982, insistait déjà sur cette notion d'utilisateur comme emblème d'une action renouvelée. L'administration s'adresse à des personnes et l'action sociale, tout comme les politiques d'accueil en général, sont désormais traversées par le devoir de personnalisation.

La confiance dans la relation de service

L'accueil signifie prendre le temps de démêler la complexité des parcours administratifs déjà réalisés souvent bloqués, orienter, donner des réponses diversifiées, voire guider, assumer l'absence de décision, les renvois, les urgences qui en découlent souvent, offrir éventuellement un accompagnement dans la durée.

Plus les usagers sont en difficultés, plus ils expriment leur réserve envers les spécialistes et leur ambivalence à l'égard de la supposée toute-puissance de l'administration. L'accueillant doit d'autant plus être professionnel afin d'être crédité d'une confiance suffisante pour surmonter ces sentiments de crainte et d'hostilité mêlés.

Le professionnalisme consiste à tenir compte des compétences et des ressources de chacun, à adapter ou même à simplifier des procédures. L'inventivité se double du rôle de contrôle de la frontière entre ce qui se joue dans le face-à-face et à l'arrière du guichet. Quel que soit l'aboutissement de la demande, le professionnel de l'accueil doit rassurer l'utilisateur et contrôler la frontière entre scène et coulisse, entre l'échange personnalisé et les systèmes complexes en amont et en aval (Klinger M., 1995). Assumant les défaillances des coulisses, sa fiabilité auprès de publics en difficultés réside dans un traitement égalitaire de leurs problèmes, c'est-à-dire à leurs yeux dans un ajustement de la règle à la particularité des

situations vécues comme le fruit de l'incompétence de l'administration et plus encore comme injuste. En ce sens il est normal de rendre justice aux victimes et l'aide spécifique, à laquelle ces usagers captifs ne recourent qu'en dernière limite « car on n'est pas des mendiants », peut s'accepter sans se sentir appartenir à une catégorie à part. À condition pour l'accueillant de respecter le quant à soi et le libre choix, de donner du temps et de sa personne, l'insoutenable du traitement particulier peut se retourner en acceptation par ces usagers de leurs spécificités.

Les usagers dont il est surtout question ici appartiennent à des populations dites défavorisées fréquentant de plus en plus massivement les services publics. Mais des publics plus anonymes sont également de plus en plus en quête de lieux d'écoute, ainsi des publics adolescents, des publics féminins ou encore des parents plus ou moins désorientés. Plutôt ou avant que de s'adresser à des spécialistes de leur mal être, ils préfèrent trouver une présence et un contact bienveillant sans engagement obligatoire dans le temps. La rencontre avec un interlocuteur peut pourtant devenir, pour un temps plus ou moins long, l'élément pivot de leur biographie. Pour ces deux types de public, la fragilité et la multiplication des points de repères et ainsi l'hésitation dans les choix de vie caractérisent une commune expérience de socialisations incertaines et difficiles. Pouvoir s'ouvrir à l'autre, faire part de ses incertitudes, raconter des bribes de son histoire, sans être ni évalué ni contraint de choisir une voie, permet à l'accueilli de mieux se situer dans un processus réflexif qu'il est amené à initier dans les lieux d'accueil.

Le spécialiste de l'accueil écoute et pour peu qu'il soit rompu aux méthodes d'entretien sait solliciter l'histoire de vie qui devient matière à travailler sur soi, invitation à recomposer les fragments de biographie, à les ajuster à l'intérieur d'un parcours dans la perspective d'un avenir vivable. La confiance est au centre de la relation de service ainsi circonscrite lorsque cette dernière, face à des publics essentiellement d'abord désorientés, s'attache à valoriser le moment du recevoir, tout en visant la formalisation d'un devenir plus stable. Reprenons ici le propos d'A. Giddens : « La confiance au niveau personnel devient un projet, auquel doivent "travailler" les parties concernées, et qui réclame *l'ouverture de l'individu à l'autre*. Lorsqu'elle ne peut être contrôlée par des codes normatifs, la confiance doit être *gagnée*, et les moyens d'y parvenir sont les démonstrations de chaleur et d'ouverture. Notre souci particulier de "relation", dans le sens actuel de ce mot, exprime ce phénomène. Les relations sont des liens fondés sur la confiance, cette confiance n'étant pas donnée, mais travaillée, et ce travail signifiant *un mécanisme mutuel de révélation de soi*. » (Giddens A., 1994, pp. 127-128). Ce travail sur soi-même résulte d'un accord tacite visant l'effort de socialisation.

C'est alors davantage dans la coprésence que dans la

coproduction que s'effectuerait l'alchimie de la relation de service personnalisée. Le temps accordé à la relation, l'attention à la personne et ce qui se joue dans l'échange en termes de confiance deviennent les dimensions premières dans la relation de service. Un terme à la mode, « réhabiliter » la personne, illustre également l'importance accordée à la face : il est question tout d'abord de reconnaître la personne en la recevant, de lui donner valeur à ses propres yeux et aux yeux des autres, ensuite de lui offrir un espace-temps de réflexion en même temps que des aides.

Ainsi « Femmes de Paroles » à Strasbourg, s'est dotée depuis 1994 de services de consultations gratuites de médecins, de juristes et des services d'une esthéticienne et d'une coiffeuse car, selon les propos des responsables, la restauration de la personnalité passe en premier lieu par l'image.

Dans ce « recevoir » et son savoir-faire il y a là une place pour une autre approche de l'accueil, une place pour une réflexion et des pratiques que certains mènent aujourd'hui autour de l'hospitalité.

L'accueil d'abord

« Des lieux qui font liens » (Klinger M., Goguel d'Allondans T., 1991), des moments rien que d'accueil, opérateurs de l'hospitalité urbaine : l'hospitalité est donc d'espace, espace-temps ritualisé, ouvert sur de possibles choix. Cette notion et cette pratique, inscrites dans un cadre conceptuel anthropologique, valorisées depuis une bonne dizaine d'années dans le monde de l'accueil, accentuent certaines dimensions de ce dernier. Ainsi dans le contact entre services et publics, la rencontre avec les usagers inclut doutes et souffrances des accueillis, reconnaît l'ambivalence qui caractérise leur rapport au groupe social.

Car ce que ne cessent de rejouer les accueillis dans leurs hésitations identitaires, c'est l'alliance et la séparation. L'hospitalité se donne alors comme espace-temps ouvert au transitoire, aux refus, aux dissensions,



Une Poste à la Courneuve, film de Dominique Cabrera.
© J.Gayart/ISKRA

laissant à chacun la possibilité de choisir les modalités de son errance et de ses affiliations.

L'ouverture de petits lieux d'accueil, en journée, ou pour quelques heures par semaine, se multiplie. À Strasbourg notamment, ils se fondent dans le paysage du vieux quartier de la gare, au cœur du grouillement et des rumeurs de la ville, à la fois protectrices et anonymes. Ces structures municipales ou de type associatifs travaillant en relais avec elles, offrent une adresse, des services divers facilitant la vie quotidienne, telles des douches à défaut des anciens bains municipaux de quartiers ou encore un service de coiffure. Elles proposent bien sûr le café, et là comme pour le coiffeur il s'agit de temps, de moment privilégiés d'échanges possibles : la qualité de l'accueil passe par le temps consacré à la relation ainsi qu'à la sociabilité éphémère de ces niches où l'on se pause, le temps d'un répit. Le temps de se sentir un peu comme chez-soi : on est à l'aise, on ose déplacer les chaises, s'asseoir, tels sont les critères différenciant un bon accueil d'un accueil froid, selon les dires d'usagers.

On peut y voir la multiplication de sas d'attente, en attente de réelles solutions, obligeant à la patience, proposant des occupations socialisantes dans l'attente de jours meilleurs. On peut aussi y constater l'inventivité de ces associations, de ces intervenants qui cherchent à recevoir au mieux, dans des espaces provisoires, des personnes en situations instables et hésitantes.

Toujours est-il que ces lieux se donnent pour mission première de recevoir ceux qui ne le sont pas ou plus ailleurs, ceux dont les itinéraires de vie si chaotiques et sinueux les situent en marge ou simplement en décalage, dans l'entre-deux de mondes plus stables.

La SILBA, accueil de jour municipal né il y a quelques années à Strasbourg, se propose comme une balise – SILBA en étant l'anagramme en verlan – où il est possible de venir s'amarrer un moment avant d'affronter à nouveau les remous.

Le savoir recevoir prend dans ces allées et venues toute son importance. L'accueil serait d'abord un moment de respiration, un entre-deux où celui qui reçoit et celui qui est reçu prennent le temps de repositionner les événements et les expériences dans une histoire.

Dans le récit fait aux autres, se dessinent les lieux et les moments de la mémoire : un événement, une rupture, un licenciement, une maladie polarisent les aspects épars de la biographie puis sont replacés par le narrateur dans la trame du quotidien. Celui-ci transforme, négocie, réajuste sa biographie en fonction de ce qui le lie au présent et aux autres. Afin de pouvoir se projeter en avant, le passé doit être revisité. Avant, maintenant : ce schéma classique de toute réflexivité permet de lier passé et présent et de stabiliser les contours de l'expérience.

Lorsque des usagers recourent longtemps ou de manière récurrente aux services, la fréquentation sur de longues années des mêmes accueillants et des mêmes

usagers en des lieux identiques donne une patine aux relations d'interconnaissance : celles-ci jouent sur la connivence, la parole donnée, font appel à des sentiments tels que la gratitude ou la fidélité. Des attaches privilégiées permettent, parfois, de rebondir sur l'exercice d'une socialisation active.

Ces prolongements de l'accueil prennent davantage sens encore dans les lieux d'hébergement, qu'ils soient précaires comme les foyers municipaux d'accueil de nuit, plus confortables comme l'Hôtel social ou plus durables comme les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale. L'institution, en recevant au mieux, en offrant un toit et une table, inaugure un échange qui oblige. Au-delà du devoir de recevoir le passager, elle offre le lieu d'une entente momentanée ou durable entre hommes d'horizons éloignés. L'hospitalité s'y définit comme forme-espace qui relie l'hôte à son invité et s'inscrit dans la réciprocité. Nul n'est cependant tenu de poursuivre l'échange réciproque s'il ne le désire : pour l'accueilli comme pour l'accueillant, cela peut s'arrêter là ; rien n'est acquis définitivement, il y a alliance et séparation tour à tour.

Donner, recevoir et rendre oblige, et tout à la fois relie, créant un espace commun où peuvent se construire des significations nouvelles, émerger l'idée d'une renaissance, d'un accès à d'autres relations qui rétabliraient des ponts avec le monde ordinaire : une nouvelle entrée en société en somme, qui demande du temps.

On se coule dans un mode de vie pour un temps donné, on fait la preuve qu'il est possible de s'entendre, d'échanger, de respecter des manières de dire et de faire. L'hospitalité est un don d'espace sur le territoire de l'hôte, il y a entre celui qui reçoit et celui qui est reçu l'attente d'un retour qui s'inscrit dans le respect des limites données par l'hôte. L'invité doit savoir partir ou alors il devient membre du groupe. Dans cet espace se crée de la dépendance, mais c'est le groupe et non l'individu isolé qui est support d'intégration. L'interdépendance, comme un ciment social, poursuit

l'échange et introduit chacun en de nouveaux cercles sociaux. L'hospitalité s'offre comme espace-temps intermédiaire qui reçoit, ouvre/ferme, relie l'un à l'autre. L'institution est vécue par les accueillis comme un entre-



Poste à Créteil
© S. Leduc

deux où pont et porte¹, alliance et séparation sont à l'œuvre : des formes de socialisation introduisent en de nouveaux cercles sociaux qui se multiplient et appellent séparation ou affiliation.

S'il y a toujours un ailleurs qui les taraude, une hésitation foncière à élire résidence, ces accueillis, plus généralement les publics les plus en difficulté, connaissent des moments de saturation. Invitation à essayer des formes plus hospitalières du quotidien, les lieux d'accueil dans la ville proposent haltes, moments de respiration, relations de confiance, de quoi lever les incertitudes du lendemain, le temps de réfléchir ou de rêver.

Myriam Klinger

RÉFÉRENCES

- Giddens A., (1994), *Les conséquences de la modernité*, Paris, L'Harmattan.
Klinger M., Goguel d'Allondans, T., (1991), *Errances et hospitalité*, Toulouse, Erès.
Klinger M., (1995), « Relation de service et sentiment de confiance », *Sociétés*, n° 48, pp. 151-161.
Klinger M., (1999), « La relation de service », *Information Sociales*, n° 76, pp. 10-17.

- Questiaux N., (1982), *Orientations principales sur le travail social*, Lettre du Ministère de la solidarité.
Zémor P., Seanvic F., (1992), *Le sens de la relation*, Rapport au Ministre, Documentation française.

Myriam Klinger, Maître de conférence de sociologie à l'Université Marc Bloch de Strasbourg, membre du Laboratoire CNRS, Cultures et Sociétés en Europe.
<klinger@umb.u-Strasbourg>