

## Quand l'urbanité s'abîme, l'influence des bénévoles

Pascale FAUJOUR

Un hôte, celui qui accueille,  
Un hôte, un autre, celui qui est accueilli.

*Cet article est basé sur le travail réalisé autour de la gestion de situations d'agressivité et de violence rencontrées par une équipe de bénévoles qui intervient dans le cadre d'une association humanitaire caritative. Ces bénévoles sont chargés de l'accueil de proximité d'un public socialement défavorisé sur le territoire français : « sans domicile fixe », jeunes marginalisés, foyers modestes. Les vocations de leurs structures d'accueil sont l'aide financière, la distribution de repas, l'hébergement.*

*C'est de la relation entre ces deux hôtes dont il sera question. Plus précisément, au-delà des contributions matérielles promues par cette rencontre, il est question de la dimension sociale que les bénévoles peuvent contribuer à maintenir et à « nourrir ». Mais les échanges, quand ils sont « riches » d'agressivité, ne sont a priori pas favorables à un travail sur cette dimension sociale. Pourtant, c'est peut-être dans ces moments extrêmes qu'il y a fort à jouer pour favoriser une certaine socialisation des hôtes marginalisés, les accueillis.*

L'urbanité, par ses définitions, nous emmène dans ce qui a rapport à la ville et à la politesse que donne l'usage du monde.

La ville, comme subdivision de notre société, est la société ; société faite de richesse et de pauvreté, avec toutes les nuances propres à cette hiérarchie. Au bout de cette échelle se trouve celui qui n'a pas les ressources financières pour évoluer de façon usuelle au sein de cette société. C'est la personne qui, sur un plan financier, ne peut pas subvenir de façon autonome à ses besoins les plus fondamentaux : se nourrir et se loger.

*« La pauvreté est honteuse parce que la richesse est signe de réussite. Au-delà des idéologies religieuses et politiques qui tentent de contrebalancer cette équivalence, celle-ci s'impose comme une loi liée au développement du capitalisme et de l'individualisme : autonomie et enrichissement vont de pair. Pour se réaliser, il faut réussir professionnellement et économiquement. »<sup>1</sup>*

Cet individu, pauvre, est sur le bord de la société. Il n'en est plus pleinement acteur dans la mesure où il ne produit pas la richesse pécuniaire attendue. C'est pourquoi l'on parle de lui en le nommant *exclu*. Il ne répond plus aux exigences d'autonomie de notre système social. Et pourtant, il appartient de fait à notre société. Il est un citoyen, puisqu'il est habitant de la cité et contribue alors à la définition même de la société, qui se définit par toutes les situations qu'elle produit et qui la produisent.

Ainsi, l'exclu, n'est en principe qu'un exclu économique. Pourtant, frappé de cette exclusion, il ne lui reste pour vivre que les coins sombres de nos villes, quand encore, il n'est pas assigné à se « cabaniser » dans leur périphérie.

Nos sociétés occidentales frappent d'excommunication ceux qui ne répondent plus à leurs logiques d'échange économique.

Il existe bien entendu toutes les nuances qui précèdent cette exclusion radicale. Ce sont les différentes marginalisations de nos modalités sociétales. Celles qui entraînent parfois des marginalités bien difficiles à assumer par les personnes et familles concernées. Sur ce plan économique, je pense, par exemple, aux enfants qui ne sont jamais habillés de neuf, aux individus et familles qui bénéficient d'aide

---

<sup>1</sup> DE GAULEJAC Vincent, Les sources de la honte, Editions DDB, 2008

alimentaire, à ceux qui nécessitent des allocations pour vivre. C'est aussi la gamme de toutes les exclusions partielles : travail, logement, éducation, famille, handicap, etc.

Pour cet article, nous allons nous concentrer sur les situations d'agressivité voire de violence qui surgissent sur les lieux d'accueil et précisément sur les espaces destinés à un service de petits-déjeuners.

Les bénéficiaires de ce repas sont pour la majorité des « sans domicile fixe », des jeunes en rupture familiale, mais aussi des personnes disposant d'un hébergement et vivant dans un certain isolement social et affectif.

Nous pouvons imaginer cet endroit qui ouvre et voit arriver de façon progressive : ses habitués, des gens de passage, des gens qui cherchent aussi la chaleur d'un local, que ce soit sur un plan des degrés Celsius affichés au thermomètre ou sur le plan des rencontres et échanges qui sont possibles dans ce lieu. Chacun arrive chargé de ses difficultés, de ses joies, de ses peines. Certains viennent pour trouver « du monde », d'autres ont passé la nuit dans la rue. Les bénévoles, quant à eux, sont présents, accueillants, attentifs, respectueux, dévoués et pleinement mobilisés sur le service des petits-déjeuners.

Toutes les conditions sont, semble-t-il, réunies pour que les choses se passent bien : des hôtes avec une certaine attente, celle de se nourrir et des hôtes disponibles pour leur servir un repas. Pourtant, l'agressivité est souvent de ce rendez-vous et quoiqu'il en soit, toujours latente. Les bénévoles sont dans une forme d'attention permanente aux signes d'agressivité car ils savent combien cela peut rompre à chaque instant et dégénérer très rapidement.

Une partie du travail d'accompagnement a consisté à chercher et comprendre les raisons de cette agressivité. Il a bien sûr l'état d'esprit du jour. Il est certain qu'une nuit passée dehors en hiver, sans une sécurité minimale, donne déjà toutes les raisons d'être irritable. Mais cette première évidence est compliquée par la dimension psychologique propre à chaque individu.

Comment chacun d'entre nous est-il susceptible de vivre la précarité sociale, l'exclusion ? Toutes les formes sont possibles.

Sur un plan pratique, quand la situation de précarité d'une famille ou d'un individu atteint certains seuils, les personnes se tournent vers des organismes inscrits dans la solidarité sociale. Mais, cette démarche crée pour certains un paradoxe. Ils s'adressent à un organisme de solidarité sociale pour « s'en sortir », pour mieux assurer leurs besoins quotidiens, pour rester « à flot », et dans un même temps, cette démarche vient dire de leur détresse sociale et mettre leur situation de précarité au jour dans la société.

Recourir à un organisme d'aide sociale n'est pas exempt de conséquences sur la perception que nous avons de notre identité et sur la perception que la société elle-même a de nous. *« C'est donc bien la relation d'assistance qui peut définir une situation sociale, être l'instance de désignation de l'appartenance à la catégorie sociologique (pauvreté), bref, engendrer la formation d'identités spécifiques chez les individus qui connaissent ces situations. C'est pour cela aussi qu'il s'agira ici d'identité sociale pour deux raisons : d'une part, parce que toute action d'assistance sociale a, peu ou prou, le dessein de reconstituer une image positive de la personne marginalisée, [...] de produire une nouvelle identité autrement mieux acceptable ; d'autre part, parce que relever d'une action d'assistance sociale, c'est participer d'une situation sociale qui réclame l'exhibition de son identité. »*<sup>2</sup> Ainsi, chaque démarche auprès des institutions peut être vécue comme une exhibition de notre situation, car

---

<sup>2</sup> MESSU Michel, *Les assistés sociaux*, Editions Privat, Collection pratiques sociales, 1991

notre démarche signifie que nous ne sommes pas capable de nous en sortir par nous-mêmes.

Chaque demande formulée auprès d'un organisme social est susceptible de générer de la honte. Cet éprouvé de honte, qui vient dire d'un décalage entre l'image idéale que nous avons pour nous-mêmes et la réalité qui est la nôtre, peut engendrer un conflit intérieur. « La honte est parfois si grande, qu'elle peut faire renoncer à certaines démarches jugées comme trop humiliantes, on renonce ainsi à l'aide et au secours. »<sup>3</sup> Ou alors, dans une forme intermédiaire, celle qui nous occupe, dans sa caractéristique agressive, l'individu a recourt à l'aide sur un plan matériel et refuse l'aide sur un plan psychologique. Le conflit interne est présent, latent et pourra s'exprimer dans le cadre du lieu d'accueil.

Toute situation sera susceptible d'être prétexte pour faire apparaître et pour extérioriser non consciemment ce conflit interne : ne pas se sentir assez regardé ou se sentir trop regardé, ne pas se sentir servi assez vite, trouver que le bénévole nous a mal parlé, mal servi, trouver que le voisin de table s'est assis trop près, etc.

Et si rien ne vient faire prétexte, alors la personne pourra créer les conditions de la mise en scène de son conflit interne : par la provocation, par une agressivité verbale, par la violence physique.

Il ne s'agit pas de faire une généralité et d'attribuer ce type de comportements aux personnes en situation de grande précarité sociale, mais de tenter d'expliquer la genèse de ces situations d'agressivité et de violence.

L'objectif de travailler à cette compréhension est de conserver, quelque part en soi, l'idée, l'intuition, que la personne qui s'engage dans l'agressivité ou la violence est une personne en souffrance, que ces manifestations ne sont que les témoins d'histoires douloureuses, de deuils, de ruptures. Cette connaissance n'est pas permissive mais oriente les bénévoles et acteurs sociaux dans la gestion de ces situations.

Ce que les bénévoles redoutent le plus est bien entendu la dérive vers la violence physique, parce qu'elle met directement l'intégrité physique ou la vie d'un autre en jeu. Et parfois, cette violence surgit, sans que personne n'ait pu l'anticiper. Mais bien souvent, il y a plein de signes avant-coureurs à détecter. Prémunir cette dérive passe bien entendu par l'usage de l'écoute, celle qui va nous rendre sensibles aux tensions entre les gens, aux provocations non verbalisées, ou verbalisées. Cette écoute va tout simplement nous mettre en alerte, prêts à intervenir.

Seulement, deux questions essentielles se sont posées à notre groupe : « Quand convient-il d'intervenir ? » et « Comment convient-il d'intervenir ? ».

C'est ici que je vais m'appuyer sur le deuxième sens du mot *urbanité*, à savoir, *la politesse que donne l'usage du monde*.

Qu'en est-il de l'usage du monde lorsque l'on est un exclu ? Qu'en est-il de l'usage du monde lorsque l'on a chaque jour à lutter pour préserver son peu de biens, pour conserver un matelas poser quelque part dans la ville, pour délimiter un espace personnel rendu à l'état de territoire imaginaire, que l'on doit chaque jour lutter pour manger, etc. ? Qu'en est-il alors du discours poli, plein de précaution face à l'urgence d'assurer sa sécurité, qu'en est-il de la courtoisie dans les relations – sans vouloir l'ôter car, je le sais, elle persiste – quand chaque jour est un combat ? Qu'en est-il de la parole quand des situations de précarité sociale peuvent être marquées par l'isolement, l'inaction, le désespoir, des sentiments d'abandon tant social que

---

<sup>3</sup> Idem

psychologique, des sentiments d'impuissance, des maladies physiques ou psychiatriques, par la perte de sa dignité ?

Comment, dans ces conditions, dire sa souffrance à un autre, trouver les paroles pour l'exprimer, comment la faire comprendre, la faire partager ? Les souffrances les plus partageables sont celles qui se rapportent à un événement réel, concret, comme une perte, un deuil, des circonstances matérielles, un conflit avec une personne désignée. Mais certaines souffrances sont difficiles à partager « *lorsque les raisons sont plus intimes, secrètes ou inconscientes. Il est des causes de souffrances psychiques importantes dont l'expression n'est pas socialement recevable. La perte d'un animal de compagnie fortement investi affectivement donne lieu à des deuils secrets et à des rituels cachés. La souffrance est pourtant réelle.* »<sup>4</sup>

Nous associons la parole aux mots. Mais quand il n'y a que peu de mots, voire quand il n'y a plus de mots, notamment dans les situations d'exclusion, quand il n'y a plus d'interlocuteur à qui adresser des mots, que reste-t-il comme parole ? Il reste la « parole du geste », celle des mimiques, des silences, des regards, mais aussi celle, parfois, des passages à l'acte, de la « mise en coups » à défaut de pouvoir mettre en mots.

C'est à cet endroit que l'urbanité s'abîme, lorsque coupé de la cité l'on est coupé des mots pour se dire.

« *La restauration de la parole qui produit la culture et la rend accessible est le seul traitement préventif de la violence et du passage à l'acte.* »<sup>5</sup>

C'est donc aux bénévoles de poser des mots. Il ne s'agit pas d'aller expliquer l'histoire ou les souffrances supposées de la personne. Ce serait franchir les limites de son intimité. Mais il peut convenir, parfois, de rendre compte de ce qui est observable : la tristesse d'une personne, l'énerverment visible d'une autre. Cette mise en mots, parfois sans parole quand il s'agit d'un sourire, d'un clin d'œil offre l'avantage de signifier notre intérêt à cet autre et parfois même, notre vigilance. Là, se situe déjà la prévention de la dérive vers la violence.

Par ailleurs, chaque acte posé par un bénévole ou travailleur social va prendre du sens pour les personnes présentes. Ainsi, voici le moyen de faire de ces lieux d'accueil, non pas un simple lieu d'intérêt matériel, mais un lieu social, un lieu où il est possible d'être de la cité « reconnue », un lieu, au besoin éducatif, pour permettre de retrouver le chemin de la socialisation, un lieu où restaurer son identité.

C'est une posture exigeante que celle de faire vivre en toute circonstance les valeurs partagées de la communauté et de faire vivre ses propres valeurs. C'est prendre le risque de s'impliquer et de s'exposer dans chaque situation difficile qui se présente mais aussi, pour cette même situation, d'offrir l'opportunité aux personnes concernées de se vivre toujours en lien avec la société.

Vincent de Gauléjac , dans son livre « *Les sources de la honte* », consacre de nombreuses pages au sujet de la honte sociale. Honte qui peut conduire à un sentiment d'indignité qui ouvre à se sentir méprisable et méprisé. « *Mendier, c'est se montrer aux autres dans le dénuement. [...] Une frontière s'est instaurée entre la dignité et l'indignité : celui qui est autonome, qui ne dépend de personne pour vivre fait partie de la communauté sociale. Il est reconnu comme tel et peut s'affirmer comme digne d'appartenir au groupe. Celui qui est dépendant, qui a besoin de la charité pour vivre, n'est plus un citoyen à part entière, il bascule dans l'indignité.* »<sup>6</sup> Dans cette

<sup>4</sup> ZARIFIAN Edouard, Le goût de vivre, Retrouver la parole perdue, Editions Odile Jacob, 2005

<sup>5</sup> Idem

<sup>6</sup> DE GAULEJAC Vincent, Les sources de la honte, Editions DDB, 2008

perspective, comment conserver l'idée que le respect existe, que l'on doit continuer, le cas échéant, à respecter l'autre et à se respecter soi-même ? Ce n'est pas parce que nous nous sentons indignes, que nous ne souffrons plus lorsque nous ne sommes pas respectés. Bien au contraire, tout s'exacerbe.

Alors, comment demander et permettre à une personne d'agir avec respect quand les priorités placées en élection par notre société ne lui autorisent plus la possibilité de se sentir digne ? Comment intervenir pour que, dans chaque instant, chaque personne en présence se sente respectée, y compris le bénévole lui-même dans son action quotidienne ?

Avec le groupe, nous avons repris des situations vécues, nous en avons imaginé d'autres. Nous nous sommes appuyés sur de tous petits événements, a priori anodins, de ceux qui passent quasi inaperçus, dont on ne se préoccupe pas et puis d'autres, les moments majeurs, ceux-là reconnus comme critiques, ceux pour lesquels se place l'évidence d'intervenir.

Prenons l'exemple d'un hôte accueilli qui tout d'un coup se lève en accusant une autre personne accueillie de l'avoir volé. Il y a plusieurs possibilités d'intervention. La première, devant l'évidente menace physique, est d'éloigner physiquement les personnes, en emmenant l'accusateur à part pour discuter. Si le risque de dérive vers une violence physique est réel, c'est certainement une très bonne solution. Mais, supposons, et c'est bien souvent le cas, que cette accusation ne soit pas fondée et donc injuste, que se passe-t-il pour la personne mise en cause ? Elle est tout simplement accusée de vol, à tort. C'est une violence qui lui est faite. Il convient donc d'intervenir dans cette situation en prenant en compte le sentiment du premier hôte d'avoir été volé et l'agression dont est victime la seconde personne. Quel chemin ? Si, à quiconque, je pose la question : « *Que pensez-vous d'une accusation de vol faite sans certitude ?* » Quiconque me répondra : « *On n'accuse pas de vol sans être sûr !* » Là sont les valeurs partagées de la communauté. Ce sont ces valeurs qu'il est opportun de replacer au cœur de nos interventions. Ainsi, une deuxième possibilité sera d'intervenir, sans moralisation, en disant : « *Vous avez perdu quelque chose, nous allons réfléchir et chercher, mais j'imagine que ce n'est pas agréable pour votre voisin de s'entendre accusé de vol. Cherchons !* »

Cet exemple d'intervention n'est pas modélisé, ni modélisable. Chaque situation devra trouver une solution. L'idée à suivre est que la personne qui se sent flouer par le vol, dans notre exemple, se sente entendue, mais que notre intervention dise à la seconde personne, que nous ne cautionnons pas l'accusation dont elle est victime. Poser des mots qui comprennent, et les revendications, et les blessures potentielles. Intervenir, en faisant vivre ses valeurs, en remplaçant les « normes » de la civilité dans les échanges interpersonnels, c'est montrer ou re-montrer à l'un le chemin de l'urbanité et dire ou re-dire à l'autre que cette urbanité n'est pas perdue, qu'elle est vivante, qu'il est au moins possible de la trouver et de la vivre dans ce lieu et qu'elle existe certainement ailleurs.

Comme intervenant de ces lieux d'accueil, faire vivre les valeurs humaines de la société, passe non seulement par ressentir de l'empathie, mais plus encore, par trouver des modalités pertinentes pour agir cette empathie. Il s'agit aussi parfois, et souvent d'ailleurs, de poser des limites, de dire son désaccord et d'oser formuler un *non*, afin ne pas être le simple témoin de situations qui nous apparaîtraient injustes, mais d'en devenir acteur pour travailler à la restauration de la dignité de chacun. Faire vivre ses valeurs, c'est redonner en toutes circonstances sa place à l'urbanité. C'est ne pas oublier ce que nous avons à cœur de défendre, même lorsqu'une situation tendue pourrait nous délocaliser de qui l'on est et de l'esprit sur lequel se fonde notre engagement. La justesse de l'intervention trouvera racine dans la conscience que

l'agressivité, dont certains hôtes accueillis font preuve, est bien souvent un acte désespéré pour maintenir sa dignité. Etre acteur lors des temps d'accueil, en tant que professionnel ou bénévole de l'action sociale, expose parfois à être soi-même malmené, à ne pas trouver la gratification, peut-être attendue, par la reconnaissance de son engagement de la part de ces personnes accueillies. Mais, reconnaître, dire merci, pour la personne en demande, est susceptible de la placer face à l'échec auquel la société l'assigne.

Pourtant, si, pour celui qui s'y présente, le lieu d'accueil vient dire de sa désocialisation, il constitue également un espace de socialisation, peut-être parfois l'un des derniers encore accessible. Ainsi, lorsque les acteurs de ces derniers lieux sociaux se saisissent de chaque occasion pour faire vivre les valeurs partagées par le collectif, ils maintiennent, étayent, renforcent la socialisation des « exclus ».

L'urbanité existe encore. Il appartient à chacun de nous de le faire savoir et surtout, il appartient à chacun de nous de la faire vivre !

*Je remercie Franck, Jacqueline, Béatrix, Michel, Cécile, Geneviève, Hélène, Elisabeth, Patrice, Claude, Jean-Pierre, Lucienne, Colette, Geneviève, Marie-Françoise, Corentin et ceux dont le prénom m'échappe. Qu'ils veuillent bien m'excuser !*

**Pascale FAUJOUR**  
**Gestalt-thérapeute**  
**Paris, juillet 2009**

#### **Bibliographie :**

**Cahiers de Gestalt-thérapie, *Violence*, L'Exprimerie, Automne 2004**

**Collectif, *Alimentation, Société et Précarité*, CERIN, Revue trimestrielle N°38, Juillet 2007**

**Collectif, *L'exclusion*, Que sais-je ?, PUF, 1995**

**Collectif, *Le rapport de l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale 2007-2008*, La documentation française, Paris, 2008**

**Collectif, *Enquête qualitative sur les bénévoles et les bénéficiaires de l'aide alimentaire*, INPES, Avril 2006**

**DE GAULEJAC Vincent, *Les sources de la honte*, Editions DDB, 2008**

**HERMANT Sylvie, *Clinique de l'infortune*, Editions Les Empêcheurs de penser en rond, 2004**

**MEGARD Jacqueline, *Travailler avec des bénévoles : l'écoute dans un lieu d'accueil de jour pour « sans domicile fixe »*, DIALOGUE, 2003, 4<sup>ème</sup> trimestre**

**MESSU Michel, *Les assistés sociaux*, Editions Privat, Collection Pratiques sociales, 1991**

**POISSON Dominique, *L'alimentation des populations modestes et défavorisées : Etat des lieux dans un contexte de pouvoir d'achat difficile*, Texte exclusif [www.lemangeur-ocha.com](http://www.lemangeur-ocha.com), Novembre 2008**

**THEVENET Amédée, DESIGNAUX Jacques, *Les travailleurs sociaux*, Que sais-je ?, PUF, 2001**

**ZARIFIAN Edouard, *Le goût de vivre, Retrouver la parole perdue*, Editions Odile Jacob, 2005**