

Daniel Cefai

Comment généralise-t-on ?

*Chronique d'une ethnographie
de l'urgence sociale*

COMMENT GÉNÉRALISER dans une enquête ethnographique ? La question est récurrente. Elle sert d'ordinaire à discréditer cette démarche en arguant que ce qui a été constaté dans les circonstances particulières et concrètes d'une situation d'enquête n'est pas transférable vers d'autres lieux et d'autres temps. L'enquête ethnographique aurait des vertus descriptives, mais elle serait irrémédiablement enfermée dans un type de référence indexicale, dans l'impossibilité de contrôler les variables des situations qu'elle étudie et de les comparer avec d'autres situations en respectant la clause « toutes choses étant égales par ailleurs ». Cette critique peut prendre différentes formes, qui ont toutes trait au problème de la généralisation. Comment l'ethnographie peut-elle être rigoureuse, quand elle refuse de se donner des modèles et des protocoles d'enquête bien déterminés ? Comment peut-elle traiter de sujets universels, quand elle souffre de myopie microsociologique ? Comment peut-elle se hisser au niveau de l'analyse théorique, quand elle est enlisée dans le recueil obsessionnel de données empiriques ? Et comment peut-elle prétendre à l'objectivité quand l'« équation personnelle » du chercheur s'interpose dans la détermination des faits ?

Pour répondre à ces questions, le plus simple est de montrer la multiplicité des opérations de « généralisation » qui ont été accomplies dans une enquête de terrain portant sur un dispositif d'urgence sociale, le Samusocial de Paris (SSP), dont la fonction officielle est de prendre en charge des personnes à la rue (Cefaï et Gardella, 2011). On observe ainsi comment généraliser, pour l'enquêteur, c'est d'abord apprendre comment ses enquêtés généralisent eux-mêmes, dans telle ou telle situation, en recourant à des catégories de sens commun, professionnelles ou institutionnelles. Cela implique de ne pas partir avec un modèle préconçu d'action sociale ou d'action publique, ou d'avoir par exemple un regard d'emblée « genré », « racialisé » ou « classiste » sur les rapports sociaux : les conjectures générales avancées par l'ethnographe doivent avoir une pertinence dans les situations observées. « Généraliser » est en outre indissociable en ethnographie de son contraire, « particulariser » : la découverte de catégories et de règles d'analyse va de pair avec la circonscription des cas que l'on entreprend de décrire. Les caractères de ce qui est particulier et général, typique et atypique, habituel et exceptionnel ne se donnent qu'à l'expérience de première main et c'est en cernant ce qui fait un cas que l'on peut apercevoir en quoi il a une portée générale. Ce travail de généralisation requiert de situer l'existant dans un espace de possibilités. Dans notre cas, cela a pu se faire de diverses manières. Notre enquête a ainsi comparé le travail de rue du Samusocial avec celui pratiqué par d'autres organisations et ressaisi une histoire du dispositif. Elle a examiné comment le problème social de la « grande exclusion » s'est constitué en France, à Paris, et comment il a été traité dans d'autres villes ou à l'étranger. Elle a passé en revue les critiques adressées à l'urgence sociale, de l'intérieur comme de l'extérieur du Samusocial. Elle a croisé des perspectives, examiné des variations et suivi des transformations. C'est seulement en bout de course qu'elle a rompu plus franchement avec les « contextes de sens » des enquêtés, en recadrant le corpus de données dans l'horizon problématique des sciences sociales : les résultats de l'enquête ont alors été réexaminés dans le cadre de la sociologie des activités professionnelles,



des études sur le travail social et infirmier, d'une ethnographie morale et politique, d'une grammaire des activités situées ou d'une micropolitique de l'expérience du trouble. Après quoi se pose, éventuellement, la question politique de la généralisation des résultats de l'enquête à d'autres expériences similaires de pratique du soin social et infirmier ou d'action auprès des personnes à la rue.

Émergence d'un thème d'enquête par observation participante

Faire une enquête ethnographique, c'est circonscrire, pas à pas, un terrain, en partant de quelques idées vagues qui vont se spécifier en cours d'enquête, sans trop savoir où l'on va, initialement, à travers toutes sortes d'interactions avec des situations, des enquêtés, des collègues, des livres. C'est aussi, très souvent, partir d'une situation problématique (Dewey, 1967) et se mettre à enquêter pour disposer d'éléments qui permettent de définir et de résoudre cette énigme théorique ou empirique. L'impulsion initiale a été, dans notre cas, le trouble éprouvé par une organisation parisienne d'urgence sociale face au refus d'hébergement de certaines personnes sans domicile. Une enquête commanditée à trois étudiants de master par l'Observatoire du Samusocial donne un premier élan à l'entreprise. Elle engendre une description en termes d'analyse de cadres et d'analyse conversationnelle. L'idée émerge alors, à la fin de l'année 2006, d'approfondir cette enquête en faisant une petite expérimentation. En janvier 2007, je passe mes premières nuits dans les camions du Samusocial en m'interdisant de lire la littérature disponible sur ce domaine de recherche. L'objectif est d'observer des situations d'urgence sociale, vues d'en bas, en suivant les acteurs et en m'en tenant à une démarche d'*induction analytique*. Ce refus d'une logique hypothético-déductive implique que l'enquête est tout au plus orientée initialement par des concepts et des hypothèses qui n'ont de valeur que de « sensibilisation » (*sensitizing*) (Blumer, 1954). Ce sont des idées vagues destinées à se transformer à l'épreuve des



« données ». L'enjeu est de ne pas verrouiller à l'avance la capacité à être affecté par des événements de rencontre, à percevoir des configurations d'indices et à imaginer des perspectives d'analyse. L'idée est de ne pas partir de généralisations « clé en main », à forte charge théorique et politique, mais de se laisser aller à des expériences concrètes avant d'en saisir une dimension de généralité. Comprendre, expliquer et interpréter en partant de l'observation participante.

Une enquête ethnographique permet avant tout de « décrire » des formes de vie, des usages de langage ou des jeux d'interaction, en les « observant » et en y « participant ». L'enquêteur s'engage dans de multiples transactions avec un environnement, les choses qui l'équipent et les personnes qui l'habitent. Son parcours d'enquête est fait de moments d'attachement et de détachement, d'implication et de distanciation, d'enracinement et d'arrachement, mais la compréhension qui en émerge est toujours *située*. La catégorie d'« observation participante » recouvre à vrai dire une multiplicité de *postures d'engagement* dans l'enquête. Le genre et le style de nos implications dans les situations se sont avérés très variables tout au long de l'enquête. Le « statut de participation » (Goffman, 2012) n'est pas le même quand on écoute un travailleur social raconter son parcours à la pause du dîner, quand on observe du fond du camion une interaction entre une infirmière et un SDF ou quand on est soi-même pris dans une interaction, en train de donner des conseils et d'orienter une personne à la rue. Il n'est pas le même quand on est membre d'une équipe mobile, quand on sympathise hors travail avec un jeune chauffeur qui a besoin d'une lettre de recommandation pour reprendre ses études, quand on erre comme une âme en peine dans les bureaux en essayant de décrocher un rendez-vous ou quand on est accrédité pour naviguer sur l'ordinateur central de l'organisation. En outre, ce ne sont pas les mêmes parties du soi, les mêmes capacités et les mêmes façades qui sont activées selon les interactions. Quand le responsable de l'informatique fait une démonstration en vue d'expliquer l'architecture du logiciel utilisé pour le suivi des usagers et que l'on essaie, tout ouïe, de mémoriser ses commentaires; quand Xavier Emmanuelli, le président de l'organisation,



invite à déjeuner et qu'il faut tenir l'alcool pour faire bonne impression et éviter de questionner et de répondre hors de propos; quand dans un centre d'hébergement, on court avec des éducateurs pour aller arrêter une dispute qui a éclaté dans une chambre; ou quand il faut capter les indices corporels et situationnels pertinents dans une interaction sur le trottoir avec un « grand exclu ». Ce sont à chaque fois des *tessitures d'expérience*, des *cadres d'engagement* et des *rôles de participation* d'une grande hétérogénéité qui sont mis en jeu.

Il semble donc que l'ethnographe s'abstienne dans un premier temps de généraliser. Pourtant, dans cette dispersion des contextes, différents horizons de généralité, déjà, se déploient. Tout simplement parce que les acteurs ne sont jamais enfermés dans la pure immanence d'un engagement en situation. Chacun a accès à une dimension typique des situations, s'inscrit dans la cohérence pratique de « visions professionnelles » et maîtrise des perspectives qui relèvent de la rationalité de l'organisation. Adopter un statut de participation, c'est endosser un rôle qui n'est identifiable que parce qu'il correspond à un dispositif de catégorisation et aux activités auxquelles il est connecté. C'est se projeter dans une situation qui apparaît avec des points de repère qui transcendent l'ici et maintenant, même si elle garde la contingence d'un événement de rencontre. C'est aussi avoir accès à de multiples prises de position, formulées non dans l'espace d'une narration après coup, mais sur le vif de leur expression, en situation. Nous l'avons dit, et le point est essentiel: généraliser, pour l'enquêteur, c'est d'abord apprendre comment ses enquêtés généralisent eux-mêmes, dans telle ou telle situation (Emerson, Fretz et Shaw, 2010). C'est, dans notre cas, comprendre comment les maraudeurs identifient et catégorisent, avec des variations selon leurs sensibilités personnelles et leurs formations professionnelles, ce qui fait un SDF, un usager, un patient, une connaissance, un « psy », un passant, un voisin, un « sans chez soi » ou un habitué. C'est apprendre leurs modes de raisonnement, de délibération et de décision, avec leurs ambiguïtés et leurs paradoxes, leurs incertitudes et leurs hésitations. Avant de risquer ses propres généralisations, l'enquêteur doit disposer



de bonnes descriptions des multiples façons, parfois coordonnées, parfois conflictuelles, qu'ont ses enquêtés de généraliser, par les mots et par les actes.

Incarnation des interactions

Un exemple de cet ancrage de questions générales dans l'expérience la plus située peut être donné par des descriptions de l'expérience corporelle. Le corps est l'organe de compréhension de l'enquêteur, mais aussi des maraudeurs quand ils ont affaire à leurs usagers. Le corps, comme affectivité et sensibilité, se laisse toucher par la situation et ébranler par d'autres corps trop abîmés, tout en sauvant les apparences. Il garde une forme d'impassibilité sans se rendre pour autant apathique ou insensible. La place des atmosphères ou des ambiances, du *feeling* ou de la *Stimmung* est cruciale dans le travail de rue et les comptes rendus d'expérience des maraudeurs en témoignent. En même temps, cette capacité à être affecté doit être plus ou moins maîtrisée. Le métier d'écouter ou de soigner n'est pas livré à la seule intuition, il requiert de «prendre la bonne distance» et de ne pas se laisser submerger par ses émotions. Le diagnostic clinique ou social passe par l'épreuve des sens, le regard et l'écoute, bien sûr, mais aussi ces sens du tact et du contact que sont l'odorat et le toucher. La reconnaissance de l'incarnation des expériences de maraude et des qualités affectives et sensibles des situations donne accès à un élément clé du raisonnement pratique comme activité concrète et située. La relation intercorporelle est un *sentir et ressentir* de concert – un compatir, où la réciprocité des perspectives n'est pas garantie, mais hors duquel il n'y a pas d'attention possible.

L'observation saisit les *qualités morales* de ces relations intercorporelles. Elle repère comment prendre soin signifie focaliser son attention sur une interaction et donner de l'attention à une personne. Le travail de généralisation se fait ici de plusieurs manières. La méthode phénoménologique, informée par l'ethnométhodologie (Katz, 2010), nous a permis de comprendre ce qui se joue dans des activités et

des interactions, en restant au ras des épreuves affectives et sensibles et en nous abstenant d'abstraire des valeurs et des principes. Ce n'est que dans un deuxième temps que les notes de terrain, déjà retravaillées en descriptions, ont été mises en regard d'autres expériences, relatées dans la littérature sur le travail social et infirmier et racontées par les enquêtés eux-mêmes – d'où l'invitation à réfléchir, de façon générale, sur les savoirs tacites qui sont impliqués dans les métiers du soin. À ce moment-là de l'enquête, les questions du *care*, du don et de la reconnaissance – des termes qu'utilisent à l'occasion les maraudeurs eux-mêmes – sautent aux yeux et aux oreilles. Chaque tension ou malaise n'est pas simplement traité comme une erreur perceptive ou technique, mais aussi comme une infraction à ce qui aurait dû être fait pour le bien de la personne. Cette saisie du thème de la sensibilité morale ne résulte pas d'une option analytique fixée à l'avance : elle est le résultat de la fixation de l'attention ethnographique, jusque-là flottante, sur certaines catégories qui organisent l'expérience des maraudeurs. Cette amorce d'analyse ne s'est pas faite par subsomption des observations sous une théorie disponible. Elle s'est dessinée et affermie dans une *dynamique d'aller-retour entre observations, descriptions, analyses, discussions et lectures*. La saisie du particulier en sort enrichie, plus dense, plus nuancée, plus articulée, plus ambiguë aussi ; et la compréhension du général, éprouvée sur de nouveaux cas empiriques, se préserve de la léthargie du dogmatisme. *Les dynamiques de particularisation et de généralisation sont jumelles.*

Le corps comme apparaît en public est aussi un élément de la *face*, au sens d'Erving Goffman, qui se présente aux autres. Il est pris dans des relations d'interactions indissolublement esthétiques (dégoût, séduction, répulsion) et morales (sympathie, respect, confiance). Ce corps est d'emblée un support et un facteur de généralisations : il est catégorisé comme porteur de statuts de genre, de classe, de race, d'âge, de nationalité, de langue, etc. Mais l'enquêteur ne peut préjuger des catégories qui seront pertinentes sur le terrain : ni dans les interactions entre enquêteurs et enquêtés ni dans les interactions entre les enquêtés eux-mêmes. Il doit donc exercer une vigilance vis-à-vis de ses inclinations à généraliser de

telle ou telle manière et ne pas prendre pour argent comptant les convictions politiques ou théoriques qui lui font voir la situation avec un regard « genré », « racialisé » ou « classiste » des rapports sociaux. Dans certains cas, ces catégories n'ont aucune importance et s'effacent derrière d'autres catégories (infirmière, locuteur de telle langue, chic type, toxicodépendant, ou tout simplement un nom propre, M. ou M^{me} Untel). Dans d'autres cas, elles ont une pertinence centrale. Par exemple, les petits-déjeuners réservés aux femmes à l'accueil de jour, dont les hommes sont exclus, sont des lieux privilégiés de discussion de problèmes de santé ; et les chauffeurs, pour beaucoup de milieu plus « populaire » que les infirmières ou les travailleurs sociaux, nouent des liens plus faciles ou plus étroits avec certains des habitués. Mais c'est seulement l'expérience située qui permet de savoir si la généralisation *via* certaines catégories a du sens ou non.

Le corps n'est pas seulement une surface d'affichage de propriétés sociales. Il délimite un territoire d'égards, de droits et d'obligations. Il ne peut être approché, accosté, écouté, palpé, caressé, examiné, soigné sans que se pose la question du bien-faire et du mal-faire, dont les critères changent selon le contexte d'expérience. Les accros interactionnels au cours des maraudes peuvent être décrits sur un mode naturaliste comme des maladresses ou des impairs. Les raisons pour lesquelles les interactions du travail de rue deviennent problématiques sont multiples : la définition de la situation a négligé tel ou tel élément, la procédure fixée par l'institution n'a pas été respectée, la coordination routinière de l'intervention a subi une défaillance, un malentendu a surgi dans la conversation avec la personne à la rue, tel agent ou usager a porté des jugements de valeur inacceptables... Leur caractère régulier et, au-delà, réglé, est atteint. Ces difficultés ont été traitées comme des dérogations à des « maximes pratiques » : approcher sans offenser, faire dire sans soutirer, proposer sans imposer, servir sans s'asservir, quitter sans délaissé... De là l'idée du « code du maraudeur » (Wieder, 2010). Ce code n'a rien d'une grammaire formelle et ne doit pas être confondu avec les codes déontologiques auxquels souscrit par ailleurs le Samusocial. Il est toujours

enraciné dans l'épaisseur des activités pratiques. Il ne se livre jamais en bloc, mais localement, sous la forme de réactions à des fautes ou à des infractions. L'idée de grammaires a cependant été conservée quand nous avons extrapolé de nos descriptions vers une vision plus distanciée de l'imbrication entre modalités d'engagement (au sens de Goffman, 2012) dans les interactions des agents et des usagers. Quatre modalités d'engagement se composent ainsi dans le travail de rue : la rencontre dans l'espace public (passant-passant), la relation interpersonnelle à domicile (visiteur-visité), l'intervention à caractère professionnel (soignant-patient) et la mission de service public (agent-usager). Ce travail de *formalisation de maximes pratiques et de modalités d'engagement* va de pair avec une *casuistique de situations problématiques*. Elle passe par le recensement d'une multiplicité de situations ambiguës ou paradoxales, de fautes et d'erreurs, d'incompréhensions et d'équivoques.

On ne peut donc généraliser qu'en observant et en décrivant, pas à pas, des situations sur le terrain : la récurrence (ou la non-récurrence) de certains traits, de certaines difficultés et de certains dilemmes permet d'apercevoir des profils typiques des interactions dans le cours de leur temporalisation et de comprendre en quoi elles ont un aspect singulier pour leurs participants. C'est là que se fait le travail le plus élémentaire de la généralisation. Bien sûr, cet effort peut être aimanté à distance par des explications et des interprétations déjà disponibles publiquement : soit il s'y confronte, pour les critiquer ou les transformer, soit il les invalide et fait émerger des alternatives. Mais l'intérêt de l'ethnographie réside dans cette part de l'enquête qui fait émerger des configurations d'indices et en dissocie d'autres, qui en infère, par abduction et induction, des catégories, des chaînes causales ou des séquences narratives et qui, donc, déjoue les attentes initiales de la perception et de la pensée.

Chaînes d'écriture et de réécriture

Ces remarques renvoient à la question de ce qu'est une « donnée ». Qu'est-ce qui est donné ? À qui, par qui ? Où, quand ? Pour quoi faire ? Les « données » sont le résultat de retranscriptions d'actes d'observation, d'écoute ou de documentation et ne valent comme « données » qu'en tant qu'elles sont visées par une reprise descriptive ou analytique. Le mouvement vers la généralisation commence là, au ras des « données », dans ces choix initiaux destinés à fixer ce dont on témoigne. Le travail de généralisation se fait au cœur même de l'écriture, qui est une des modalités de l'enquête. Des notes prises à la volée, sur des carnets de petite taille, recopiées les jours suivants dans des fichiers informatiques, à côté de retranscriptions de bouts de conversations enregistrées, vont petit à petit se nouer en un texte. Chaque mot, chaque tournure grammaticale et chaque ordonnancement narratif sont l'enjeu de décisions, plus ou moins réfléchies, et amorcent, déjà, un mouvement de généralisation – dans un effort de « codage qualitatif » qui s'aligne autant que possible sur les perspectives des enquêtés.

Cet effort de retranscription, à la longue, se fait plus sélectif. Dans les séries de cas se succédant toute la nuit, seuls certains sont retranscrits en totalité. Les cas les plus *compliqués*, incorporant les nœuds d'histoires les plus denses : par exemple, des situations d'intervention à rebondissements, où les routines déraillent – intrusion de passants, maraudeurs qui craquent, sans-abri qui font leur *show*... Les cas les plus *énigmatiques*, ceux où les capacités de définition de la situation par les maraudeurs ont été mises à l'épreuve : par exemple, l'impossibilité de décider qui du service d'urgence d'un hôpital ou d'une équipe mobile du SSP doit prendre en charge une personne diabétique en risque de coma. Les cas les plus *exemplaires*, ceux qui illustrent bien empiriquement certains points d'analyse : par exemple, la résolution d'un problème d'hébergement qui implique équipe mobile, coordinateur du 115¹, maraude

1. Le 115 est un numéro national départementalisé d'urgence et d'accueil des personnes sans abri, gratuit et accessible 24 heures sur 24. Le

psychiatrique, lits infirmiers et médecin d'astreinte pour montrer le travail de coopération institutionnelle. Bien entendu, l'appréciation du caractère « compliqué », « énigmatique » ou « exemplaire » d'un cas dépend de sa mise en perspective par rapport à ce que l'on perçoit comme « évident », « routinier » ou « typique ». Il faut déjà avoir une grande familiarité avec le terrain et partager avec les acteurs un certain nombre de critères d'expérience pour se risquer à ce type de décision. Et ultérieurement, l'émergence d'une nouvelle question fait revenir en arrière afin de retrouver dans le corpus des cas d'interaction qui avaient été laissés de côté. La dialectique du particulier et du général n'est jamais bouclée et ce qui est négligé à un moment, parce que manquant d'intérêt, peut ensuite être réactivé et repris dans un autre horizon de généralité. Dans le même mouvement, les cas se font cas à travers la saisie de configurations relativement stables de données, et à travers la formulation de concepts et d'hypothèses d'analyses sous lesquels ces configurations de données sont ressaisies.

Les notes qui s'accumulent sont lues et relues. Elles subissent un premier travail de réécriture en étant « mises au propre » : le simple fait de remplir les blancs, de faire des phrases, de choisir des catégories, de donner des titres, si provisoires soient-ils, à certains paragraphes ou de rapprocher certains passages à des fins de comparaison, relève du travail d'analyse. Parfois, il s'agit d'une lecture à attention flottante, directement sur l'écran, qui grappille ici et là un indice jusque-là « vu mais non remarqué » ; parfois, il s'agit d'une lecture plus appliquée, plus rigoureuse, crayon à la main, sur des feuilles imprimées, avec la *grounded theory* (théorie ancrée) (Glaser et Strauss, 2010) comme procédure clé d'élaboration, de stabilisation et de fixation des hypothèses. En passant de brouillon en brouillon, l'ethnographe généralise. Il repère des traits communs à une multiplicité de situations, d'actions ou d'événements et les rassemble dans une même classe – classe dont les acteurs peuvent détenir ou non la catégorie. Pour preuve, quatre exemples témoignent

Samusocial de Paris est en charge de la gestion du 115 de Paris depuis 1997.

du type d'interaction entre perspectives de l'enquêteur et des enquêtés dans le travail de généralisation. La question du *burnout* renvoie à des épreuves vécues, qui ont été thématiques par les maraudeurs et les cadres du Samusocial eux-mêmes, avant d'être reprises dans l'analyse. Les maximes pratiques, en revanche, si elles sont connues de tous, ne sont énoncées qu'en cas d'anicroche ou de crise, et leur formulation a requis un effort de formalisation ethnographique, testé dans un deuxième temps auprès des intéressés. De même, les usages récurrents de la catégorie de « psy » nous ont mis la puce à l'oreille et c'est ainsi qu'ils sont devenus un thème d'enquête, alors qu'ils ne sont jamais interrogés par les maraudeurs. Inversement, les diagnostics critiques sont explicites dans les conversations des membres du Samusocial : avec des degrés divers d'expérience et d'expertise, ils ont tous une réflexion sur les bienfaits et les méfaits de leur pratique et de l'institution. Notons en outre que chacune de ces opérations de généralisation s'inscrit dans des contextes d'expérience différents et intéresse des acteurs et des publics divers. L'expérience du *burnout* est au centre d'un domaine de recherche sur les métiers du soin ; plus largement, elle concerne l'ensemble des études sur le travail en sciences sociales et elle est devenue un enjeu de santé publique. La question des maximes pratiques participe d'un effort pour analyser et légitimer le travail de rue qui « va vers » les usagers ; elle a son pendant dans les discussions publiques, en vue de produire une charte des bonnes pratiques et une formation à l'urgence sociale. La catégorie de « psy » renvoie quant à elle à une série d'interrogations sur le « syndrome de désocialisation » dont souffriraient les grands exclus et sur la place de la psychiatrie dans la prise en charge des sans-abri. La critique de l'urgence sociale est capitale pour repérer les points forts et faibles du dispositif, en interne, afin de contribuer au débat en cours sur les meilleures politiques sociales vis-à-vis des sans-abri.

Une description n'est de toute façon pas la copie d'une réalité extérieure : elle configure un récit dont la véracité dépend de son lien à l'enquête – elle est, à vrai dire, un moment de l'enquête, et non un exercice de fiction narrative. L'imagination ethnographique est liée par les comptes rendus

in situ que l'enquêteur a fait des activités des enquêtés et des comptes rendus qu'ils en donnent eux-mêmes. La notion de compte rendu, au sens de l'*account* de Harold Garfinkel, est ici cruciale (Garfinkel, 2007). La description comprend des observations de première main – des choses faites, vues ou senties qui ont été saisies à travers des mots, des phrases, des schémas, des listes, des croquis – enveloppées dans les façons dont les acteurs présentent, commentent, reformulent, explicitent leurs activités, actions et interactions au moment même où ils les accomplissent. Cela signifie que l'enquête, autant que faire se peut, n'applique pas des catégories exogènes à des données factuelles, mais qu'elle part des *modes d'organisation de l'expérience de la situation par les catégories endogènes des membres*. Ces catégories natives renvoient aux langages vernaculaires des infirmières et des travailleurs sociaux, mais aussi au langage « maison » de l'urgence sociale qui est rapidement approprié par les nouveaux arrivants. On parle par exemple d'« apprivoiser » les SDF. Cette expression qui peut choquer, parce que l'on pourrait en inférer la représentation d'un état sauvage, de nature, des SDF, provient du *Petit Prince* de Saint-Exupéry. Elle est liée au fait de créer du lien et de prendre une responsabilité, mais elle renvoie aussi étymologiquement à un mélange de « familiariser », « habituer » et « ruser ». Les maraudeurs parlent aussi beaucoup d'« accrocher » et de « ne pas laisser décrocher » les SDF. En outre, ils usent d'une montagne de sigles, à un point tel que les comptes rendus dans le logiciel de l'organisation sont initialement illisibles pour un profane. C'est une tâche incontournable de recueillir *verbatim* des échanges conversationnels, et si possible de les accompagner de notes d'observations du procès de communication non verbale, afin de comprendre comment sont catégorisées personnes, actions et situations, quels problèmes sont diagnostiqués et comment ils sont résolus, en quoi consistent les épreuves cognitives et morales auxquelles les maraudeurs sont confrontés, ou encore quels raisonnements à plusieurs ils mènent quand ils ne savent plus quoi faire.

Décrire une situation requiert de savoir qui fait quoi, où, quand, comment, avec qui, contre qui, à cause de quoi, en vue

de quoi, avec quelles conséquences, attendues ou plausibles. Le type de description sera très différent selon le « genre descriptif » que l'on adopte et selon le périmètre d'investigations et d'extrapolations que l'on s'accorde. En réponse à l'insatisfaction de travailler à partir d'une succession de vues ou de tableaux, comme on dit au cinéma, notre attention s'est déplacée vers des complexes d'activités, à la spatialité plus étendue et à la temporalité plus longue. Ce déplacement s'est fait grâce à des *procédés narratifs*, bien sûr, mais ces choix ne relèvent pas seulement de l'artifice textuel, comme l'a prétendu l'ethnographie postmoderne : ils sont la conséquence des *épreuves de l'enquête*. C'est elle qui nous a imposé de changer de focale. Le cadrage que nous nous étions donné initialement, au nom d'une définition goffmanienne de l'ordre de l'interaction, interdisait de suivre les enquêtés et de partager leurs enjeux. Il nous fallait sortir de la coprésence, sans perdre pour autant nos points d'ancrage situationnels et sans renoncer à la fécondité du regard et de l'écoute microsociologiques. En ouvrant spatialement et temporellement l'horizon de l'enquête, nous nous sommes mis à voir et à entendre, à comprendre et à expliquer nos données autrement. On a là une spirale herméneutique. Généraliser, c'est *circuler entre des parties et un tout* : les parties du corpus de données déjà disponibles sont réexaminées, réobservées et redécrites à l'épreuve du tout explicatif ou interprétatif qui se profile en s'ancrant en elles ; et le tout qui se dessine à l'horizon se reconfigure à l'épreuve de la transformation et du réagencement des parties dont il émerge. Il n'y a donc pas un mouvement simple qui va du particulier au général ou du général au particulier, mais un mouvement d'emboîtement de contextes successifs de généralisation, qui se corrige, se confirment ou s'infirmes les uns les autres ; et en contrepoint, un autre mouvement d'emboîtement de contextes successifs de particularisation des cas, pour lequel il existe une locution verbale en anglais : *to case cases*.

Extensions multisituées : comparer et historiciser

Le projet de départ, centré sur l'observation participante du travail des maraudes, a donc buté à un moment sur une limite. La répétition à l'infini des opérations d'enquête s'astreignait à un cadre trop étroitement microsociologique. L'enquête a été déplacée hors du cadre de la coprésence par les enquêtés eux-mêmes : ils ne cessaient de commenter des décisions de la direction, de circuler entre différentes structures de prise en charge, de faire référence à d'autres expériences professionnelles, de rassembler des bribes de passé pour mettre en perspective leurs activités au présent, de se poser des questions sur leurs activités, en particulier pendant la phase de protestation aiguë des Enfants de Don Quichotte². C'est la dynamique même de l'enquête qui nous a imposé de multiplier les lieux et les moments d'investigation, de deux façons. D'une part, et c'était pour nous le plus important, en prêtant attention aux modalités de recadrage spatial, temporel, institutionnel ou politique de leurs activités par les maraudeurs eux-mêmes, et en prenant en compte la matrice de perspectives, coordonnées les unes avec les autres, constitutive de l'organisation dans son ensemble. D'autre part, de façon plus classique en sciences sociales, en allant chercher des données complémentaires, sans doute étrangères aux cadres d'expérience des acteurs, mais qui permettent d'affiner la compréhension de notre corpus de données, en disposant de points de comparaison.

Dans l'espace, nous avons engagé une ethnographie comparée entre les différentes maraudes parisiennes, menant une trentaine d'entretiens avec des responsables d'associations et d'organisations parisiennes qui se revendiquent du « travail de rue » ou de la « maraude » auprès des sans-abri – la différence de catégorisation est importante aux yeux des acteurs. Et nous avons passé autant de nuits à suivre

-
2. Cette association, représentée par Augustin Legrand, s'est fait connaître du grand public pendant l'hiver 2006-2007, en organisant l'installation un village de près de deux cents tentes au bord du canal Saint-Martin à Paris.

les rondes pédestres ou véhiculées de la Croix-Rouge, des Camions du cœur, de Médecins du monde, de la Protection civile, du Recueil social, de la Brigade d'assistance aux personnes sans-abri, d'Emmaüs, d'Aux captifs, la libération ou de Cœur des Haltes, et de plus petites associations comme les Robins des rues, Chorba pour tous ou Antigél 75. Cette enquête comparative a témoigné de la variété des conceptions, des formes et des styles de maraude, même si un noyau commun semble pouvoir être dégagé : le fait d'« aller vers » les usagers sur leurs territoires de vie et un certain nombre de maximes pratiques d'approche, de gentillesse et de soin. Les données recueillies n'ont finalement pas été explorées systématiquement. Elles ne nous ont pas moins donné une toile de fond sur laquelle la singularité du Samusocial a pu se détacher. Le jeu des ressemblances et des dissemblances qui se joue dans le procès des comparaisons continuées donne un relief descriptif à un objet, permet d'en cerner les éléments typiques et les éléments singuliers, conduit à le découper, le catégoriser et à l'analyser autrement, et tout simplement à l'identifier comme un cas de classes plus générales. Cette *ethnographie comparative des maraudes* pourrait se poursuivre, avec des expériences similaires en France ou à l'étranger. En France, le succès de la formule de la « maraude » a conduit à la multiplication des opérations du même type, orientées vers des populations différentes (prostitution, toxicomanie, sans-papiers...) et menées par des organisations de tout statut et de toute taille. La densification de ces expériences conduit à la question de la professionnalisation de ces divers types de travail de rue – pour les SDF, l'émergence de formations et de chartes est un indice de cette professionnalisation. Hors de France continentale, le Samusocial international pourrait offrir une mine de terrains : il exporte son modèle vers d'autres villes, outre-mer ou ailleurs, en devant à chaque fois s'adapter à un nouvel environnement social, juridique et politique, à de nouvelles configurations du problème des sans-abri et à de nouvelles formes d'expérience avec des enfants des rues, des prostitué(e)s ou des toxicomanes.

Dans le temps, nous avons également dû ouvrir l'horizon de notre enquête. De fil en aiguille, les situations observées

ne s'éclaircit qu'à l'épreuve de phases antérieures, que les membres du SSP les plus anciens se remémorent sans cesse, racontant, en généalogistes, des histoires. Une enquête sur archives et par entretiens, qui décrirait le processus de formation de cette organisation, qui recenserait les investissements personnels, les ressources matérielles, les ancrages institutionnels et les soutiens politiques qui lui ont permis de grandir, serait passionnante. Elle donnerait surtout à comprendre comment les définitions et les dispositifs de l'urgence sociale se sont transformés depuis 1993, et en les mettant en regard d'histoires analogues hors de France, à saisir les façons de voir, de dire et de faire que le Samusocial a inventées dans un éventail de possibilités multiples. Nous nous sommes contentés de comprendre comment l'histoire du Samusocial, depuis le début des années 1990, est indissociable de l'histoire de la définition et du traitement, de l'expérimentation et de l'institutionnalisation d'un problème public, la « grande exclusion ». La maraude est partie prenante du dispositif d'« urgence sociale », même si elle ne s'y réduit pas. De surcroît, l'enquête s'est trouvée coïncider avec un moment de turbulence sociale : la distribution de tentes par Médecins du monde pendant l'été 2006 et l'installation du campement du canal par les Enfants de Don Quichotte en 2007 sont allées de pair avec une remise en cause du projet d'urgence sociale. Cette mobilisation collective, qui a ému l'opinion publique, a eu des répercussions multiples. Elle a conduit à un réalignement des organisations qui s'occupent de sans-abri et a en partie marginalisé le SSP, pourtant principal opérateur dans ce domaine. Elle a conduit au vote de la loi Dalo (Droit au logement opposable). Elle a donné lieu à une conférence de consensus³ et à une série de rapports qui ont remis en question le projet d'urgence sociale. Elle a transformé les termes du débat public, en connectant

3. Les conférences de consensus sont des dispositifs de démocratie délibérative. La rencontre « Sortir de la rue » s'est tenue les 29 et 30 novembre 2007 et a rassemblé des politiques, des dirigeants d'associations caritatives, des chercheurs, des responsables de l'action sanitaire et sociale ainsi qu'un certain nombre de professionnels ayant affaire aux personnes à la rue.

clairement « sans-abrisme » et mal-logement et en poussant à la prospection à l'étranger de solutions alternatives, comme « Logement d'abord⁴ ». Cette dynamique collective a semblé fragiliser dans un premier temps la position du Samusocial mais celui-ci, par une volte-face inattendue, a finalement réussi, à la fois sur le fondement de ses expériences accumulées et de ses soutiens politiques, à devenir l'opérateur de la plateforme du 115 élargie à l'Île-de-France.

Bien entendu, ces transformations du débat public et de l'action publique ont recomposé en partie notre perspective d'enquête et d'analyse. D'une part, le doctorant avec qui je travaillais a recentré son sujet de thèse sur l'histoire de l'urgence sociale. Il s'est fait embaucher dans l'équipe du préfet délégué général au Comité interministériel à l'hébergement et au logement, où il a eu accès en temps réel aux réflexions en cours au sommet de l'État sur les enjeux juridiques et politiques des réformes du moment. D'autre part, il devenait impossible de dissocier la pratique quotidienne des agents du Samusocial de ces mutations de politique sociale orientée vers le public spécifique des SDF : un cadrage supplémentaire s'est ajouté à l'analyse. Et s'il était trop tard, sur certains points, pour réécrire le livre, le travail de dénaturalisation de l'urgence sociale nous a conduits à la voir tout autrement, et à poursuivre l'enquête en lisant davantage sur l'histoire du traitement des vagabonds ou des clochards et en regardant comment les choses se passent aux États-Unis, au Québec, au Brésil ou ailleurs. L'objet de l'enquête ethnographique s'est transformé à l'épreuve des multiples investigations et interrogations, dénonciations et revendications qui ont pu s'engager, de la part de nombreux acteurs, à partir du tournant de 2006.

-
4. Le programme « *Housing first* – Un chez soi d'abord » est expérimenté depuis 2011 sur quatre sites en France. Il ménage un accès immédiat à un logement autonome à des « personnes sans abri atteintes de troubles psychiatriques sévères ». À terme, il s'agit de favoriser des solutions de logement pérenne, si nécessaire avec accompagnement social, pour toutes les personnes à la rue.



Recadrer la maraude dans son dispositif institutionnel

Comparaison dans l'espace, généalogie dans le temps : ces détours nous ont conduits à avoir une prise en extériorité sur les maraudes et à les recadrer en recourant à d'autres échelles de grandeurs. Mais la même expérience de recadrage s'est faite dans le mouvement de l'enquête elle-même. La familiarisation avec les maraudes a rapidement attiré notre attention sur des situations autres que les scènes d'interaction dans la rue, et qui pourtant étaient directement impliquées dans le travail d'intervention. Première interrogation : comment les maraudes sont-elles programmées, coordonnées et régulées et comment leurs membres sont-ils formés ? La formation nous intéressait d'autant plus qu'elle est devenue un thème de débat public – maintien du bénévolat ou professionnalisation du travail de rue, création d'un diplôme spécifique ou sensibilisation à la question SDF dans les cursus existants, etc. Le Samusocial a mis en place un cursus de formation que nous avons suivi pendant deux semaines. La nécessité d'une *ethnographie des activités professionnelles* comme horizon de généralisation s'est imposée à nous. En quoi consistent les capacités des chauffeurs accueillants, des infirmières diplômées d'État et des travailleurs ou éducateurs sociaux ? Lesquelles de ces capacités mobilisent-ils ou ne mobilisent-ils pas en situation ? Comment se coordonnent-ils les uns les autres et élaborent-ils un sens commun ? Quelle est la spécificité de leurs regards respectifs, et en quoi leur formation professionnelle apporte-t-elle une plus-value par rapport à d'autres maraudes de bénévoles ou de non-spécialistes ?

Le problème de la coordination nous a alors amenés à remonter la chaîne des opérations d'identification des usagers, jusqu'à la plateforme technique du 115, à la « régulation », où arrivent tous les appels de signalement des particuliers ou des professionnels. La tâche de la régulation est donc de proposer un premier diagnostic sur les personnes concernées, appelantes ou non, de les classer et de les orienter vers les services adéquats ou, pour les cas plus problématiques, de les signaler aux maraudes. Une partie des appels est répercutée vers les



camions à des fins de prise en charge, les autres personnes sont invitées à se rendre par leurs propres moyens dans des structures d'hébergement. D'autres appels sont renvoyés vers le Samu médical. Des entretiens plus ou moins approfondis sont menés par les permanenciers du 115 avec des nouveaux venus. Si l'interaction 115-équipes mobiles nous a avant tout mobilisés, il en a été de même des modalités de la coordination des maraudes et du 115 avec les centres d'hébergement d'urgence, avec les lits infirmiers et avec les accueils de jour. Nous avons passé plusieurs jours et nuits à observer ce qui se passe dans ces institutions et nous avons suivi, quand c'était possible, les maraudes dites « dédiées » : maraude de jour, maraude psychiatrique et maraude tuberculose. Une doctorante de l'École des hautes études en sciences sociales, anciennement membre de l'équipe mobile de psychiatrie de l'hôpital d'Esquirol, et un étudiant de master, chargé de mission de l'Observatoire auprès des lits infirmiers, ont accepté de retravailler quelques-unes de leurs données en relation avec les questions que nous leur avons posées.

Du coup, l'enquête qui était jusque-là concentrée sur des interactions en coprésence a encore gagné en volume, prenant en compte, autour de chaque situation d'intervention, les segments du dispositif intervenant dans des configurations à géométrie variable, avec parfois des extensions à l'extérieur, vers les hôpitaux de Paris ou les institutions psychiatriques, vers des services d'Emmaüs ou de l'Armée du Salut. Au lieu d'observer les interactions « au front », une à une, nous nous sommes mis à les considérer comme les moments d'une coopération, plus ou moins fluide ou tendue, entre les différents corps de métier et services de l'organisation. Cette hypothèse est très clairement entrée en résonance avec l'héritage de la sociologie de Chicago, en particulier d'Everett C. Hughes, Howard S. Becker et Anselm L. Strauss. Elle a aussi rapidement été marquée par les recherches du groupe « Langage et travail » dans les années 1990 sur les interactions au guichet entre fonctionnaires et usagers ou à l'hôpital entre malades et patients. Cette hypothèse nous a paru pertinente sur le terrain, à l'épreuve de deux expériences. L'une consistait à suivre à la trace, pour certains cas, la circulation des demandes et des

réponses concernant telle ou telle personne, non seulement au moment de l'intervention, mais également en amont et en aval, en vue de résoudre des problèmes la concernant. L'autre, plus ardue, consistait à reconstituer le parcours accompli par tel ou tel usager, un grand nombre d'entre eux suivant des trajectoires de service en service et, au dire de certains maraudeurs, « tournant en rond ». Cela nous a permis de montrer sur certains cas, en recourant à l'observation directe depuis le 115 et aux données du logiciel de prise en charge, le travail de coordination dans des « arcs de travail » ; et de faire de la « moralité » à l'œuvre dans le travail de rue non seulement une affaire d'ordre interpersonnel, mais en outre l'accomplissement pratique d'un travail d'équipe, d'un dispositif agissant et, au-delà, d'une politique sociale.

Bien sûr, nous aurions pu étendre l'analyse aux rapports du Samusocial avec diverses instances politiques, du ministère des Affaires sociales à la direction des Affaires sociales, de la préfecture d'Île-de-France à la mairie de Paris. Le jeu de transactions entre le Samusocial, ses autorités de tutelle et ses bailleurs de fonds, sur un territoire où cohabitent de multiples sources d'autorité et de légitimité qui s'efforcent d'avoir la main, constituerait un bel objet de science politique. De même, l'analyse pourrait se porter au sein même de l'organisation et montrer les rapports de pouvoir qui la traversent, décortiquer les modes d'élaboration de l'action publique au sein de la direction générale, identifier la place charismatique de Xavier Emmanuelli dans le dispositif, révéler les processus de choix stratégique et de prise de décision des cadres de l'organisation. Ou, avec un souci logistique, elle pourrait s'intéresser aux problèmes de gestion du calendrier et de l'agenda, de roulement des équipes, de planification des activités ou de coordination entre instances. Mais les terrains qui nous auraient permis de mener ce type d'enquête ne nous ont pas été ouverts.

Portée théorique, morale et politique de l'ethnographie

L'ethnographie ne se réduit pas à un travail d'observation et de description. Elle est aussi un incubateur de théorie et de politique. Le terrain constitue l'équivalent d'une expérimentation naturelle en regard de domaines qui vont du plus pratique au plus théorique. C'est parce que nous avons été confrontés, de façon répétée, à des situations où il était question de bien faire et de mal faire, de souci d'autrui et d'engagement personnel, d'appel aux principes d'autonomie et de responsabilité, d'invocation des valeurs de respect et de dignité que notre attention s'est portée sur l'exercice par les maraudeurs d'une raison pratique dans les situations de travail. L'enquête entreprend alors de décrire comment, dans le déploiement temporel de leurs activités pratiques et situées, s'éprouve un sens de la dépendance et de la vulnérabilité des personnes à la rue. Elle suit de près *les troubles éprouvés, les dilemmes confrontés, les paradoxes assumés, les difficultés résolues* et les façons dont une institution et ses membres prennent à bras-le-corps ce problème public. Elle rend compte d'*épreuves morales* qui se jouent au cœur des activités consacrées à faire le bien d'autrui, au nom du bien public: prendre soin des individus, ne pas les laisser mourir de faim et de froid en vertu d'un principe d'humanité, et éventuellement leur redonner la jouissance de leurs droits et leur autonomie de personnes et de citoyens.

C'est très clairement une *ethnographie morale et politique* qui a fini par se dessiner. Le soin apporté aux personnes à la rue n'est pas seulement affaire de conscience personnelle ou de relation interpersonnelle. Il est distribué entre les opérations coordonnées d'une multiplicité d'acteurs, incorporé à des arrangements situationnels faits d'objets, de procédures et de règlements, soutenu par différents dispositifs techniques, juridiques ou organisationnels et, au-delà, porté par des politiques publiques. Il est tendu entre les injonctions politiques d'un ordre institutionnel et les contraintes morales d'un ordre d'interaction. Ce constat a une importance d'un double point de vue. Premier point: en mettant en évidence la part souvent invisible et « inestimable » du travail des intervenants de

l'urgence sociale, bénévoles ou professionnels, difficilement codifiable dans les grilles d'analyse ou dans les cursus de formation, il contribue à faire reconnaître le travail accompli sur le terrain et à améliorer les normes de qualité des soins. La généralisation est ici pratique : faciliter l'établissement d'environnements de « bienveillance » tout en ayant conscience des paradoxes de l'entreprise. L'ethnographie morale est alors indissociable d'une ethnographie de l'action publique. Cela signifie, et c'est là le deuxième point, que la politique sociale, adressée au public des sans-abri, doit être étudiée d'en bas, en convergence avec les recherches de science politique sur l'État au concret ou en action. Elle est seulement esquissée, faute d'avoir pu accéder aux archives et obtenir les autorisations de participer aux réunions de prise de décision ou de réflexion sur des cas difficiles. L'espace d'enquête qui nous a été imparti par les membres de l'organisation est resté limité. Nous avons tout de même pu traiter deux questions originales, de portée générale, transposables à d'autres terrains d'enquête.

Premièrement, l'intuition d'une « micropolitique du trouble » (Emerson et Messinger, 2012) nous a amenés à saisir la dimension politique du travail de résolution de troubles dans des situations d'interaction. Bien sûr, la question y est posée de la distribution des pouvoirs, des prérogatives et des responsabilités des différents segments du dispositif – qui peut agir, pour faire quoi, comment, à partir de quand et jusqu'où ? Mais l'enjeu en est surtout de démarquer le travail de rue d'un exercice de charité ou d'une technique de gouvernement. Une théorie de la reconnaissance dirait que les maraudes donnent accès à de la considération légale, manifestent de la sollicitude personnelle et restaurent l'estime sociale de la personne. Le problème pratique de la veille sociale est de repérer et de mettre à l'abri des personnes que la vie à la rue a rendues très vulnérables, de leur proposer des supports et des ressources pour regagner une autonomie minimale. Cette autonomie n'est pas celle du sujet kantien ni celle du contrat d'insertion mais celle, beaucoup plus élémentaire, du maintien de soi, de la capacité à prendre soin de son corps, à entrer dans des interactions, à échanger des conversations, à accepter des contraintes de temps. Elle requiert du côté des agents du

Samusocial de donner de l'attention, d'avoir des égards, de gagner la confiance, d'écouter, apaiser, consoler, persévérer... Il s'agit en somme de prendre soin, au sens du *cure* et du *care*, et de faire accepter à leurs vis-à-vis que l'autonomie passe par le consentement à un minimum de dépendance. Ces descriptions montrent la complexité de la prise en charge, sans commune mesure avec les discours qui la glorifient ou qui la discréditent.

Deuxièmement, la rencontre entre agents et usagers du SSP a été cadrée en termes de « guichet inversé » : c'est l'agent qui va à la recherche de l'utilisateur, sans savoir ce dont il a besoin ni même être sûr de le trouver ; la scène d'interaction n'est pas le bureau fermé des services publics, mais le territoire ouvert de la rue. Et à force d'observer, d'écouter et de relire nos notes, ce sont, comme nous l'avons dit plus haut, quatre grammaires d'expérience et d'action que nous avons typifiées, entre lesquelles les interactions ne cessent de basculer et de composer.

– Agents et usagers obéissent à une grammaire de l'espace public urbain : ils agissent comme des « passants » qui se croisent avant d'entrer en contact visuel ou vocal, et doivent continuer à respecter les règles pratiques de circulation et de stationnement sur le trottoir.

– Les agents rendent en fait une visite de type privé aux usagers sur leur territoire de vie, approprié sur le trottoir et balisé matériellement par des objets personnels : ils doivent recourir aux rituels et aux procédures d'interaction qui sont ceux en vigueur dans ce type de « visite à domicile » à une « personne privée ».

– Les agents sont des « experts », qui ont une formation spécifique, et qui viennent proposer des soins en fonction de leurs capacités : ils définissent la situation comme une intervention d'urgence et les usagers comme des « patients », leurs activités obéissent à des répertoires de connaissances et de conventions qui sont d'ordre « professionnel ».

– Les agents sont des représentants d'un quasi-service public et ils ont bel et bien affaire à des « usagers » qui sont des « ayants droit » : ils ont accès à des services spécifiques, sont pris en charge au nom d'une conception de la citoyenneté

républicaine, et non seulement dans une perspective caritative ou humanitaire.

Ces questions ont émergé en cours d'enquête. Les moments de l'abduction, de l'induction et de la déduction ne cessent de s'envelopper les uns les autres (Becker, 2003). Tout en collant à son terrain, l'ethnographe n'en est pas moins pris dans un réseau d'emprunts et de dettes, d'attractions et d'aversion, de défis et d'aiguillons, d'ordre intellectuel et normatif, qui le poussent à préciser, à affiner et à densifier sa perspective. Il a sa sensibilité théorique, ses auteurs de prédilection et ses habitudes de raisonnement, une vision du monde et un style d'écriture. Il prend part à des réseaux de collègues, bataille dans des controverses, s'astreint à une méthode et s'adresse à une discipline. À la faveur d'une *double herméneutique*, les écrits de sciences sociales finissent par être appropriés par les acteurs eux-mêmes. Les maraudeurs ont tous entendu parler de *care* ou de reconnaissance, et ces catégories sont devenues des critères de compréhension et d'évaluation de leurs pratiques. Les infirmiers et les travailleurs sociaux ont également été exposés à la perspective critique de Pierre Bourdieu ou de Robert Castel, à la réflexion biopolitique sur la raison humanitaire de Didier Fassin. Ils ont étudié dans des manuels écrits par des sociologues, comme celui de Jacques Ion et Bertrand Ravon sur le travail social. Certains connaissent même Erving Goffman, la proxémique d'Edward T. Hall ou la kinésique de Ray L. Birdwhistell, à travers la mention qu'en fait Xavier Emmanuelli dans l'un de ses ouvrages, reprise dans les cours de formation. Ils ont en outre, pour la plupart, lu *Les naufragés* de Patrick Declerck et, pour les plus anciens, se sont fait une petite bibliothèque sur la « question SDF »⁵. Généraliser signifie pour l'ethnographe apprendre les façons

5. Les ouvrages en sciences sociales de Bourdieu, Castel, Fassin, Ion et Ravon sont communément lus dans les écoles de travailleurs ou d'éducateurs sociaux. Ceux de Goffman, Hall et Birdwhistell relèvent d'une microsociologie des processus d'interaction et de communication aux États-Unis. *Les naufragés* (Paris, Plon, 2001) est un best-seller écrit par Declerck, ancien clinicien du Centre d'hébergement et d'assistance aux personnes sans abri (CHAPSA) de Nanterre.

de généraliser que ses collègues ont eues, les tester pour affiner ses propres généralisations, mais aussi comprendre comment ces généralisations ont pu être appropriées par les acteurs de terrain et saisir leurs conséquences sur l'expérience qu'ils ont de ce qu'ils font. Le dernier mot reste au terrain.

*
* *
*

Ces remarques méthodologiques ont aussi une portée normative. L'ethnographie est de plus en plus travaillée par des questions politiques, préoccupée par des enjeux d'action publique et attentive aux conséquences de la réception de sa recherche. Dans notre cas, l'actualité nous a rattrapés : l'affaire des tentes du canal Saint-Martin, pendant l'hiver 2007, a ébranlé l'arène publique de la prise en charge des sans-abri, telle qu'elle s'était mise en place depuis le début des années 1990. Il s'en est suivi tout un processus, qui n'est pas encore achevé, de redéfinition du problème public et de ses modes de traitement. Outre le vote de la loi sur le droit au logement opposable et l'importation du programme « Logement d'abord » du Canada, nous avons accompagné l'élaboration d'une charte éthique par les associations d'intervention dans la rue, la réflexion sur la mise en place de cursus de formation spécifique des maraudeurs, l'entreprise de rationalisation et de régionalisation des services d'accueil et d'orientation, et en avril 2011, la mobilisation collective des personnels de l'urgence sociale... Notre enquête s'est alors déplacée sur ces terrains-là. Du coup, la question de la généralisation se fait *pratique* : dans quelle mesure l'ethnographie, offerte à la lecture des enquêtés, peut-elle servir aux praticiens à augmenter leur réflexivité, être incorporée à leurs cursus de formation ou contribuer à améliorer leurs dispositifs d'action publique ? Mais cela est une autre histoire.

Bibliographie

- BECKER Howard S., 2003 [1958], « Inférence et preuve en observation participante. Sur la fiabilité des données et la validité des hypothèses », dans Daniel Cefaï (ed.), *L'enquête de terrain*, Paris, La Découverte-MAUSS (coll. « Recherches. Bibliothèque du MAUSS »), p. 350-362.
- BLUMER Herbert, 1954, « What is wrong with social theory? », *American Sociological Review*, 19 (1), p. 3-10.
- CEFAÏ Daniel (ed.), 2010, *L'engagement ethnographique*, Paris, Éditions de l'EHESS (coll. « En temps & lieux »).
- CEFAÏ Daniel et GARDELLA Édouard, 2011, *L'urgence sociale en action. Ethnographie du Samusocial de Paris*, Paris, La Découverte (coll. « Textes à l'appui. Bibliothèque du MAUSS »).
- DEWEY John, 1967 [1938], *Logique. La théorie de l'enquête*, trad. et prés. par Gérard Deledalle, Paris, Puf.
- EMERSON Robert M. et MESSINGER Sheldon L., 2012 [1977], « Micro-politique du trouble. Du trouble personnel au problème public », trad. et prés. par Daniel Cefaï et Cédric Terzi (eds.), dans *L'expérience des problèmes publics*, Paris, Éditions de l'EHESS (coll. « Raisons pratiques »), p. 57-80.
- EMERSON Robert M., FRETZ Rachel I. et SHAW Linda L., 2010 [1995], « Prendre des notes de terrain. Rendre compte des significations des membres », trad. par Philippe Gonzalez, dans Daniel Cefaï (ed.), p. 129-168.
- GARFINKEL Harold, 2007 [1967], *Recherches en ethnométhodologie*, trad. coordonnée par Michel Barthélémy et Louis Quéré, Paris, Puf (coll. « Quadrige. Grands textes »).
- GLASER Barney G. et STRAUSS Anselm L., 2010 [1967], *La découverte de la théorie ancrée. Stratégies pour la recherche qualitative*, trad. par Kerralie Cœur et Marc-Henry Soulet, préf. de Pierre Paillé, Paris, Armand Colin (coll. « Individu et société »).
- GOFFMAN Erving, 2012 [1963], *Comment se conduire dans les lieux publics. Notes sur l'organisation sociale des rassemblements*, trad. et prés. par Daniel Cefaï, Paris, Economica (coll. « Études sociologiques »).
- KATZ Jack, 2010 [2001], « Du comment au pourquoi. Description lumineuse et inférence causale en ethnographie », trad. par Daniel Cefaï, dans Daniel Cefaï (ed.), p. 43-105.
- WIEDER D. Lawrence, 2010 [1974], « Dire le code du détenu. Enquêter sur la culture de la prison », trad. par Cédric Terzi, dans Daniel Cefaï (ed.), p. 183-215.

Exemplaire de lecture