



**Ne pas aller vers « ceux
qui ne demandent
(plus) rien ».**

Ana Marques
EPS Ville Evrard (93)
SMF NA Bordeaux 2019

Tout d'abord je tiens à remercier l'opportunité d'être avec vous ce matin. Si je fais de la recherche, ce n'est pas juste pour alimenter des théories, échanger avec mes collègues chercheurs, mais pour que cela puisse éventuellement apporter des éléments pour faire avancer les pratiques professionnelles, donc très important pour moi de pouvoir échanger avec vous.

Plan

- Légitimation des interventions par la demande
- Légitimation des interventions par la non-demande
- Légitimation des non-interventions

Je vous propose une réflexion sur la légitimité d'aller vers des personnes qui ne demandent pas notre intervention et en même temps, sur la légitimité à NE PAS aller vers ceux qui ne demandent plus rien. Et avant tout ça, il faudra se questionner pourquoi c'est la demande qui légitime les interventions et en plus quel type de demande. Je vais vous dire les choses telles que je les ai entendues sur le terrain puis comment je les ai élaborées au fil du temps dans ma tête mais surtout avec les acteurs du terrain, professionnels, usagers, chercheurs.

J'ai commencé ces réflexions dans le cadre de ma thèse réalisée au sein d'une EMPP (expliquer)

Mais vous verrez que je me suis nourrie d'autres contextes également, tels que celui de l'intervention auprès d'adolescents et à domicile auprès de personnes âgées, notamment celles souffrant de démences, qui sont des populations réputées avoir du mal à demander de l'aide.



Ceux qui ne demandent (plus) rien?

- la question de la demande au cœur de la désignation d'une population
- « on ne peut pas laisser ça comme ça » versus « de quoi on se mêle »

On commence donc par le titre de ma communication, qui est quand même un cadeau pour le sociologue. En arrivant sur le champ de la psychiatrie-précarité, j'entendais ou lisais souvent cette désignation des personnes « en situation de grande exclusion » comme étant « ceux qui ne demandent plus rien ».

Ceci montrait bien que la question de la demande était au cœur de la définition d'une population : c'est pas qu'ils sont à la rue, c'est pas qu'ils n'ont pas d'argent, pas de maison, pas de réseau social, c'est qu'ils n'ont plus de demande. Pourquoi cela ? Parce que c'est ce qui posait problème pour l'intervention auprès des personnes à la rue. S'ils font le 115, c'est-à-dire, s'ils sont en demande, on leur attribue une place d'hébergement, si on en a, sinon, on leur dit, désolé. Mais s'ils sont juste là, dans la rue, que les riverains les signalent, surtout s'il fait froid, « on ne peut pas laisser ça comme ça » et pourtant de quel droit on va les voir ? Ils nous le disent d'ailleurs souvent : « dégage ! », « laissez-moi tranquille ? » ou plus gentiment : « c'est sympa d'être venu, mais je n'ai besoin de rien ». S'ils ne demandent pas et a fortiori s'ils refusent, de quel droit va-t-on insister ? D'autant plus qu'on n'arrive déjà pas à répondre à tous ceux qui demandent. A ce propos, j'étais étonnée des travaux qui commençaient à apparaître à l'époque (2005) sur la question du non recours (et comme par hasard le thème sera abordé tout à l'heure). Mais revenons à nos

moutons, ce qui posait pb était l'absence de demande qui empêche l'intervention. Car s'ils n'ont pas le logement mais ils le demandent, on sait faire. Mais s'ils ne demandent même pas, alors comment faire ? alors il faut les définir comme incapables de demander pour légitimer une intervention en l'absence de demande. On va y revenir. Pour l'instant on retient que la question de la demande est au cœur de la légitimation des interventions.

La demande est la meilleure et la pire des choses



- La meilleure, comme antidote aux excès de l'ordre social
- La pire si son absence permet l'alibi théorique du retrait en toute bonne conscience.

J. Furtos et P. Morcelet (2000)

Alors pourquoi nous faut-il absolument une demande pour pouvoir intervenir ?
La demande est la meilleure et la pire des choses

La demande qui légitime l'intervention



- Qui demande? La personne? La famille? Les partenaires? L'Etat? Qui est le « client »?
- Où s'exprime la demande?
- La présence vaut demande?
- **Demande formulée en présence de la personne à soigner dans un lieu de soin**

Mais de quelle demande s'agit-il ? et tout d'abord, qui demande ? Est-ce qu'il suffit d'avoir une demande, de n'importe qui pour pouvoir intervenir légitimement ? (pause)

Le cas des personnes âgées démentes : quand ils signent leur contrat de prise en charge, peut-on considérer qu'ils sont en demande ? Seulement à chaque fois qu'on y revient, la personne ne sait plus ni qui on est ni pourquoi on est là. Est-ce qu'on ne peut pas dire que chaque fois qu'on y va il s'agit d'un aller vers en l'absence de demande ? Et si ce qu'elles demandent est le contraire de ce que la famille demande ? Quelle partie de la famille déjà ? Ou c'est notre avis qui compte ? C'est pour cela que la notion de travail politique ou micropolitique m'intéresse, parce qu'elle permet de comprendre comment l'interaction entre les différents acteurs aux pouvoirs différents permet de légitimer ou non d'une part les acteurs eux-mêmes et d'autre part telle intervention et non telle autre.

Là on dépasse un peu notre cadre, mais c'est pour vous montrer que la réflexion sur l'aller vers est en quelque sorte de même type que la réflexion sur « pour quoi y faire ? » Revenons de nouveau à nos moutons.

Et même si c'est la personne qui demande ? Est-ce qu'il suffit qu'elle demande depuis

chez elle ? Où cette demande a-t-elle été formulée ? La vraie demande comme on l'aime, est celle formulée par la personne à soigner (ou à défaut par quelqu'un d'autre mais en présence de la personne à soigner) dans un lieu de soin. Ex : la demande d'avis psychiatrique dans les hôpitaux généraux. La VAD pour personne connue.

Et puis comment on sait que la personne demande ? Le cas des SAMSAH : la personne a bien signé son dossier MDPH, où il doit être inscrit son projet de vie. Pour autant peut-on dire qu'elle demande l'intervention ?

Et on en vient à comprendre que ceux qui ne demandent pas et pour lesquels on tient à intervenir quand même ce sont les plus fragiles, d'où la désignation « ceux qui ne demandent plus rien ». Cette désignation légitime le fait d'aller vers eux en l'absence d'une demande de leur part par le fait que si on devait attendre une demande, il n'y en aurait pas, ils en sont incapables. On ne peut pas demander à une personne de faire une chose qu'elle ne peut pas faire, c'est inhumain, et surtout incohérent. C'est comme pour les personnes ANOSOGNOSIQUES, cad qui sont incapables d'identifier leur trouble, c'est absurde d'attendre une demande de leur part. Ou encore, pour les personnes qui ne peuvent pas marcher, on rend les bâtiments accessibles. Et pour ceux qui ne peuvent pas demander, comment se rendre accessible ?

Puis dans la demande, il y a deux aspects : le fait d'identifier un besoin ou un souhait et celui d'exprimer ce besoin ou ce souhait. Il y a même un troisième aspect, le fait de savoir à qui adresser sa demande. Ça nécessite pas mal de compétences que certaines personnes n'ont pas ou plus, et qu'il s'agit parfois de reconstituer. Non pas dans le sens de faire comme avant ou de faire comme tout le monde, mais de voir en quoi il est possible d'accompagner la personne dans ce processus d'identification et expression de besoins. Pour cela, faut y aller, même en l'absence de demande. Ainsi, la demande n'est plus le point de départ, mais l'objectif de l'intervention.

La non demande



« AM : Quand ça ne va pas, est-ce que vous avez besoin de rencontrer quelqu'un, de parler à quelqu'un ?

Non, non, je reste sur moi-même et hop, je dis : ça va passer. Et puis c'est tout.

AM : Si vous avez le cafard, vous attendez que ça se passe ?

C'est pas souvent que j'ai le cafard, non. J'essaie de voir les choses autrement.

AM : Et les infirmiers du centre, ils peuvent vous aider ?

Oui, pourquoi pas. On a toujours besoin de quelqu'un, oui. Mais enfin, en principe, c'est rare quand je demande ou n'importe. Si ça va pas, hop, j'essaie de faire autrement.

Mais je buttais à une autre contradiction. Si l'utilisateur doit être au centre du dispositif, si la demande signale bien que la personne a un assez bon niveau d'autonomie, qu'elle sait ce qu'elle veut pour elle (la sacrosainte autonomie, objectif de toutes nos interventions) comment comprendre la revendication de la part des usagers de ne pas avoir demandé ce qu'ils avaient reçu : « je n'ai pas demandé à venir au centre d'hébergement. Ce sont eux qui me l'ont proposé et j'ai dit : si vous voulez ». De très nombreux usagers me l'ont dit et je ne comprenais pas : ils revendiquent une position de soumission ? Ils revendiquent la non demande qui s'exprime comme vous le voyez dans l'extrait d'entretien qui s'affiche.

AM : Tout seul ?

Oui

AM : (...) En partant d'ici, vous allez où ?

Je suis pas encore parti. Si, je pense partir un jour, mais j'ai l'hôtel ou alors une pension de vieillards. Y en a, ça existe.

AM : Vous avez rencontré quelqu'un pour mettre en place ce projet ?

Non, pas encore. J'ai pas cherché disons.

AM : Vous n'avez pas parlé aux personnes du centre de ce projet ?

Non, pour le moment je suis ici, ça va.

AM : Vous ne rencontrez pas l'assistante sociale d'ici ?

Si elle me demande, j'y vais, mais c'est rare que j'aille la voir.

AM : Vos papiers, vous les avez ?

Euh oui, une partie a été faite par ici. Quand je suis arrivé ici, j'avais mon permis, carte d'identité je l'avais pas, ça a été refait je crois.

AM : Avec qui vous avez fait votre carte d'identité ?

Avec ici, là.

AM : L'assistante sociale, elle a été vous accompagner ?

Oui, à la préfecture de police. »





La non demande

- Active ou passive?
- Faire le professionnel proposer ce que je veux.
- Le pouvoir de demander X le pouvoir de ne pas demander ou de refuser

(le pouvoir de la non-demande active) Eh bien non, contrairement à une notion forte de la demande (je choisis, je demande, j'achète, j'ai le droit) pour certains publics fragilisés, la demande est une honte, ressemblant à tendre la main, nécessitant reconnaître ses fragilités, et une forme de dépendance de l'autre. Car quand je demande, c'est l'autre qui a le pouvoir de dire oui ou non. Si je ne demande pas, si c'est l'autre qui vient me voir et me le propose, c'est à moi d'avoir le pouvoir de dire oui ou non. Ce pouvoir inversé, on le voit à l'œuvre quand les professionnels discutent de ce qu'il faut faire pour la situation telle ou telle personne et on entend : « faut aller doucement sinon il se braque », « je lui en ai parlé mais comme elle avait l'air contrarié, j'ai pas insisté »

Ainsi, contrairement à nos idées habituelles, ne pas demander peut être une façon pour les personnes de garder un pouvoir sur leurs vies. Et parfois, le seul pouvoir qui leur reste est celui de refuser.

Mais alors quand on dit qu'on n'intervient qu'à partir d'une demande, c'est qu'on imagine que les choses sont bien claires, noires ou blanches, pas de gris : soit la personne a une demande, soit elle n'en a pas. Et bien, malheureusement ce n'est pas

le cas, et vous le savez bien.

Demande, non demande et refus

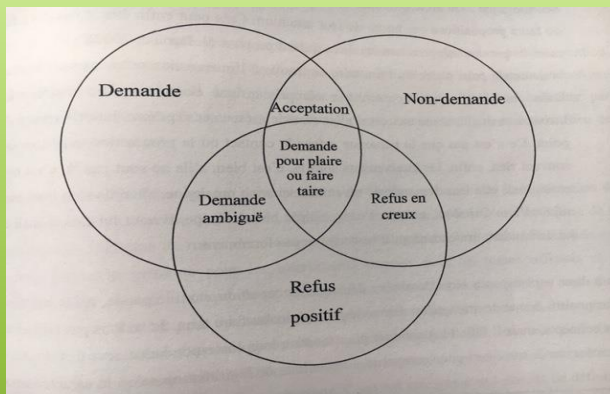
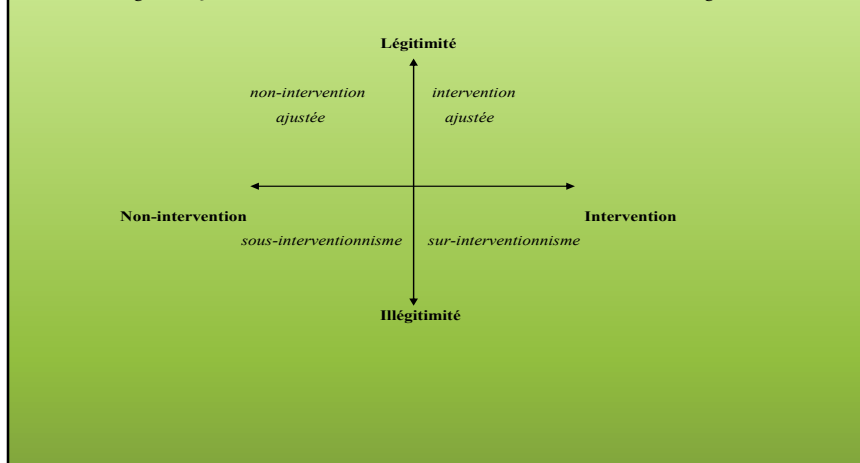


Figure 1 : Qualification des interventions ou non-interventions en fonction de leur légitimité.



Mais si l'on se met à réaliser ce travail pour faire émerger une demande, on revient à la question initiale, est-ce une intervention légitime ou est-ce qu'on n'est pas en train de se mêler de ce qui relève de la vie privée, au-delà de notre sphère légitime d'intervention ? (sur-interventionnisme). Ou au contraire, lorsqu'on considère que « c'est pas mon boulot », est-ce une non intervention légitime ou du sous-interventionnisme ? Comment le savoir ?

Alors pas de recette bien sûr, mais on l'a dit plus haut, la réponse est donnée en fonction du travail politique des acteurs (service de psy, services partenaires, usager, entourage, etc.) dans un contexte donné, auquel s'ajoute notamment d'une forme d'apprentissage collective lié aux situations précédentes et sur du assez long terme.

Seulement, pour éviter de passer de l'autre côté du miroir, de passer d'une exigence de demande à un aller-vers à tout va, certains points semblent limiter les excès

Aller vers

- Avec le demandeur
- Qui aura préparé la visite
- Obtenir l'accord pour la prochaine visite (créer une demande ou faire accepter)
- Intervenir en l'absence de demande pour faire émerger une demande ou une acceptation
- Aller vers pour faire venir





Merci pour votre
attention!