

Université Lumière Lyon2
École doctorale : Sciences de l'éducation, Psychologie, Information, Communication
Institut des Sciences et Pratiques d'Éducation et de Formation
Équipe de recherche : Éducation et Politiques

L'évaluation par les travailleurs sociaux de la nécessité d'accueil en CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale)

Par Thierry MICHALOT

Thèse de Doctorat en Sciences de l'éducation

Sous la direction de Charles GARDOU

Présentée et soutenue publiquement le 8 décembre 2010

Membres du jury : Charles GARDOU, Professeur des universités, Université Lyon 2 Christine
MIAS, Professeur des universités, Université Toulouse 2 Arnaud SIMEONE, Maître de conférences,
Université Lyon 2 Chantal EYMARD, Maître de conférences HDR, Université Aix-Marseille 1 Nikos
KALAMPALIKIS, Professeur des universités, Université Lyon 2 Maryse BRESSON, Professeur des
universités, Université de Versailles

Table des matières

Contrat de diffusion . . .	6
[Résumés] . . .	7
Remerciements . . .	8
Introduction . . .	9
Partie 1 : L'exclusion et le travail social . . .	11
1 L'exclusion . . .	11
1.1 Définition . . .	11
1.2 La disqualification sociale (Paugam 1991) . . .	12
1.3 La désaffiliation (Castel, 2005) . . .	16
2. Le travail social . . .	17
2.1 Historique . . .	17
2.2 L'intervention sociale . . .	21
2.3 La contractualisation des aides . . .	22
2.4 L'individualisation des aides et ses limites . . .	24
Partie 2 : L'insertion sociale par le logement . . .	26
1. Les difficultés d'accès à un logement autonome . . .	26
1.1 Le logement, un droit fondamental . . .	26
1.2 L'accès au logement social . . .	27
1.3 Les sans domicile . . .	28
2. Les dispositifs d'aides aux sans domicile . . .	30
2.1 L'organisation générale des dispositifs d'hébergement. . .	30
2.2 Les CHRS d'insertion . . .	32
2.3 L'urgence : une construction sociale . . .	37
Partie 3 : Evaluer autrui . . .	41
1. Différents modèles de la formation d'impression . . .	41
1.1 Le modèle de Asch (1946) . . .	41
1.2 Le modèle algébrique d'Anderson (1982) . . .	42
1.3 Le modèle du continuum (Fiske et Neuberg, 1990) . . .	44
2. Evaluer la personnalité d'autrui. . .	45
2.1 Les buts de l'évaluation . . .	45
2.2 La confirmation d'hypothèses . . .	46
3. Juger autrui . . .	47
3.1 La jugeabilité sociale . . .	47
3.2 Attributions causales et normes d'internalité. . .	50
4. Synthèse et questions de recherche . . .	52
Partie 4 : Identification des critères d'admissions en CHRS . . .	56
1. Les représentations sociales . . .	56
1.1 Le concept de représentation sociale . . .	56
1.2 La théorie du noyau central (Abric, 1989) . . .	57
1.3 Hypothèses de recherche . . .	60

2. Méthode . . .	60
2.1 Population . . .	60
2.2 L'outil de recherche . . .	62
2.3 Protocole de passation . . .	65
3. Résultats . . .	65
3.1 Résultats généraux . . .	65
3.2 Evolution des critères d'admission au cours de la formation . . .	73
4. Discussion . . .	91
Partie 5 : L'intégration cognitive des informations . . .	96
1. La Théorie fonctionnelle de la cognition . . .	96
1.1 L'intégration algébrique . . .	96
1.2 Différents modèles algébriques théoriques . . .	98
1.3 Hypothèses de recherche . . .	103
2. Méthode . . .	104
2.1 Population . . .	104
2.2 Outil de recherche et procédure de passation . . .	105
3. Résultats . . .	107
3.1 Les résultats généraux . . .	108
3.2 Les résultats différenciés . . .	131
3.3 Traitement du questionnaire post expérimental . . .	140
4. Discussion . . .	147
Partie 6 : Modélisation du jugement de la nécessité d'aider . . .	152
1. Hypothèses de recherche . . .	152
2. Méthode . . .	153
2.1 Population . . .	153
2.2 Outil de recherche et procédure . . .	153
3. Résultats . . .	156
3.1 Résultats généraux . . .	156
3.2 Les résultats différenciés . . .	165
3.3 L'effet de la formation . . .	182
3.4 Recherche du modèle d'intégration algébrique . . .	187
3.5 Résultats du questionnaire post expérimental . . .	190
4. Discussion . . .	191
Discussion générale . . .	194
Bibliographie . . .	200
Annexes . . .	209
3. Enquête 1 : Questionnaire . . .	209
4. Enquête 1 : Liste des mots rangés par catégorie . . .	211
5. Test t de Student : comparaison entre les rangs d'apparition et les rangs d'importance. . .	212
Les 230 sujets . . .	213
Les professionnels de CHRS . . .	213

Les étudiants de première année sans expérience en CHRS . .	214
Etudiants de troisième année sans expérience en CHRS . .	215
Etudiants de troisième année avec expérience en CHRS . .	216
6. Enquête 2 : L'outil de recherche . .	217
7. Enquête 2 : Tableau des données . .	220
8. Enquête 3 : Tableau des données . .	222

Contrat de diffusion

Ce document est diffusé sous le contrat *Creative Commons* « [Paternité – pas d'utilisation commerciale - pas de modification](#) » : vous êtes libre de le reproduire, de le distribuer et de le communiquer au public à condition d'en mentionner le nom de l'auteur et de ne pas le modifier, le transformer, l'adapter ni l'utiliser à des fins commerciales.

[Résumés]

Résumé : L'évaluation par les travailleurs sociaux de la nécessité d'accueil en CHRS (Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale)

L'objet de cette recherche est de décrire de manière détaillée la façon dont les travailleurs sociaux élaborent leur jugement de la nécessité d'aider. Le travail s'intéresse plus particulièrement aux admissions en Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS). En effet, face à une demande croissante d'hébergement, les travailleurs sociaux de ce secteur se voient dans l'obligation de faire un choix entre plusieurs candidats. Or, les critères définis par le droit sont loin d'être suffisants pour construire un ordre de priorité. Les trois premières parties présentent le cadre théorique et permettent de formuler les hypothèses directrices. Les trois autres parties sont consacrées à la présentation des résultats de trois enquêtes empiriques menées auprès de travailleurs sociaux qui exercent en CHRS et d'étudiants en travail social. La recherche met en lumière les critères d'admission utilisés par les travailleurs sociaux pour élaborer leur évaluation de la nécessité d'accueillir une personne en CHRS d'insertion. Elle hiérarchise ces critères et montre que certains d'entre eux définis par la loi ont moins d'importance que des informations intra subjectives. Elle vérifie si la formation professionnelle participe ou freine à ce phénomène. Cette thèse permet de comprendre comment les travailleurs sociaux participent inconsciemment à la mise en place de dispositifs qui aident en priorité les personnes les moins en difficulté de la catégorie ciblée.

Mots-clés : Jugement de la nécessité d'aider, Insertion sociale, Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, Représentations sociales, Théorie Fonctionnelle de la Cognition, Travail social.

Summary: The assessment by social workers of the need to provide housing in Centres for Emergency Housing and Social Reintegration (Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale [CHRS])

The purpose of this research is to provide a detailed description of how social workers reach a decision with regard to the need to provide help. The work is of particular interest for admissions in Centres for Emergency Housing and Social Reintegration. In fact, faced with an increasing demand for housing, social workers in this field are forced to choose from among several candidates. However, the criteria defined by law are far from being sufficient to determine an order of priority. The first three parts discuss the theoretical framework and enable the main hypotheses to be set out. The other three parts are devoted to the presentation of the results of three empirical inquiries conducted with social workers in Centres for Emergency Housing and Social Reintegration, and with students in social work. The research explains the admission criteria used by social workers to determine the need to provide housing for a person in a reintegration centre. It prioritises these criteria and shows that some of them, defined by law, are less important than intra-subjective information. The research determines whether professional training plays a role in or acts as a curb on this phenomenon. This thesis provides an understanding of how social workers unconsciously participate in the development of systems which give priority to helping those persons in the target population who are least in need of help.

Keywords: Decision with regard to the need to provide help, Social Reintegration, Centre for Emergency Housing and Social Reintegration, Centre de Hébergement et de Réinsertion Sociale, Social Representations, Functional Theory of Cognition, Social Work.

Remerciements

Faire des remerciements, c'est prendre le risque de ne pas citer toutes les personnes qui auraient dû l'être. Ne pas en faire, c'est laisser croire que cette thèse a pu se faire sans l'appui des autres. Aussi, je remercie sincèrement toutes les personnes qui ont pu de près ou de loin, m'aider à cheminer et à réaliser cette recherche. Je remercie particulièrement le Docteur Arnaud Siméone avec lequel je travaille en étroite collaboration depuis plus de six ans et sans qui cette thèse n'aurait jamais existé, ainsi que le Professeur Charles Gardou qui a su nous faire confiance et me conseiller dans les moments importants. Je tiens également à remercier tous les membres du jury qui ont bien voulu s'intéresser à mes travaux et bousculer leur agenda pour être présents à la soutenance.

J'ai particulièrement été touché par l'accueil et l'écoute que m'ont réservés les professionnels et les étudiants qui ont participé aux enquêtes. Je les remercie pour leur sérieux et leur disponibilité. Toutefois cette recherche n'aurait jamais pu voir le jour sans la rencontre préalable de personnes sans domicile. Elles ont su, lorsque je travaillais auprès d'elles dans un accueil de jour, me livrer leur témoignage, leur désespoir et parfois leur colère, mais aussi leur joie et leur force de vivre.

Ces remerciements ne peuvent passer sous silence les personnes qui ont su avec modestie lire et corriger ce manuscrit. Ainsi, merci à Sonia, Alain, Thierry, mais surtout merci à Françoise mon épouse qui a su également me soutenir dans les moments de doutes et d'interrogations. Cette thèse est également dédiée à mes trois enfants à qui je souhaite de pouvoir réaliser leur rêve.

Introduction

Depuis le début des années 1990, le travail social fait l'objet de transformations considérables. Nous sommes passés en une trentaine d'années d'une vision universaliste du travail social à un accompagnement social individualisé et contractualisé. Contrairement à ce que l'on pouvait espérer, l'individualisation des prises en charge n'a pas arrêté la politique de classification des exclus par le secteur social mais l'a transformée en une autre classification moins visible. (Barreyre, 2000). Cette évolution contraint les travailleurs sociaux à réaliser de plus en plus fréquemment, non seulement une enquête sociale (revenus, logement, situation familiale, dettes etc.) qui permette l'ouverture des droits, mais aussi de se faire un jugement sur la personne, afin de bien l'orienter pour mieux l'accompagner, et parfois pour évaluer son niveau de motivation (Autes, 2005). Ainsi, l'obtention d'une aide peut dépendre conjointement de critères définis par le droit (situation sociale, revenus etc.) et de la perception d'une volonté et/ou d'une capacité à se sortir d'une situation jugée non souhaitable. Les travailleurs sociaux sont donc confrontés à de nouveaux questionnements d'ordre éthique qui les conduisent à des pratiques qui peuvent parfois sembler paradoxales. Par exemple est-il préférable de « prioriser » les personnes les plus nécessiteuses au regard du droit ou des personnes moins nécessiteuses mais jugées comme plus aptes à faire un bon usage de cette aide ?

Les professionnels qui exercent dans les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) sont confrontés continuellement à ce type de question. Pour pouvoir accéder à un CHRS, il faut qu'une personne réponde aux critères d'admissibilité (par exemple le revenu, les difficultés d'accès au logement, la situation sociale, le besoin d'aide etc.), mais aussi qu'elle montre une volonté ou une capacité à se réinsérer dans la société ou pour le moins une disposition à supporter les contraintes du centre. Ce travail d'évaluation est très important, d'une part parce que les demandes d'entrées sont supérieures au nombre de places disponibles, et d'autre part parce qu'une erreur d'orientation peut compliquer la situation du demandeur ou l'amener à un échec supplémentaire.

Les travaux de recherche sur la perception d'autrui montrent que le regard porté sur les autres est élaboré à travers un processus complexe et subjectif. Elle dépend d'un traitement construit de l'information, d'une interprétation individuelle et ceci dans un contexte social donné. De plus, cette construction s'organise en fonction d'une expérience propre à chaque individu. Il existe un consensus aujourd'hui pour dire que l'impression qui est faite d'une personne se construit à partir d'informations diverses qui reposent sur un jugement catégoriel et un jugement individualisé (Fiske et Neuberg, 1990). Selon Beauvois (1995), l'évaluation de la personnalité d'autrui se réalise à partir de deux valeurs, *la désirabilité sociale* et *l'utilité sociale*. La perception d'autrui est donc subjective, dépendante de l'environnement social et construite à partir de critères pas toujours explicités. Néanmoins, il semble que dans le cadre d'une activité de travail social, l'évaluation des capacités d'une personne conditionne l'ouverture de certaines aides ou l'orientation vers différents dispositifs d'insertion.

Confrontés aux difficultés inhérentes à la pratique de l'évaluation, les professionnels des CHRS ont depuis de nombreuses années, construit des outils institutionnels d'aide à la prise de décision. Ainsi, le travail en équipe, les décisions collectives, l'analyse de

la pratique sont en général considérés par ces derniers comme des cadres et des outils susceptibles de limiter les effets de leur subjectivité. Néanmoins, l'entretien d'admission est réalisé la plupart du temps par un seul travailleur social qui doit recueillir les informations nécessaires. Il est probable que pendant cet entretien, celui-ci construise rapidement sa première impression et que les informations recherchées et retenues soient celles qui correspondent à ses hypothèses de départ (Snyder 1984, 1992). Ainsi, si les décisions sont élaborées collectivement, les situations des demandeurs sont étudiées à partir d'informations objectives et subjectives rapportées par le travailleur social qui a reçu seul le demandeur. Pour ces raisons, notre recherche s'intéressera à l'élaboration cognitive du jugement de la nécessité d'accueil en CHRS lors de la formation d'impression en posant les trois questions suivantes : sur quels critères les travailleurs sociaux évaluent-ils la nécessité d'accueil en CHRS ? Comment les travailleurs sociaux élaborent-ils cognitivement ce jugement ? Quel est l'impact de la formation professionnelle sur cette évaluation ?

Ces questions deviennent encore plus pertinentes quand le nombre de personnes en demande d'aide est significativement supérieur aux capacités d'accueil (FNARS, 2003 ; Pinte, 2008). Les professionnels du travail social qui accueillent un public d'adultes en grandes difficultés sociales, doivent alors faire des choix entre des personnes pour accorder ou non l'accès au CHRS. Chaque structure définit des critères de sélection spécifiques, en fonction de ses capacités et de son savoir-faire (Lallemand et Catahier, 2004). Il est probable que face à une progression importante de demandes d'aide, la sélection des bénéficiaires se réalise de manière insidieuse. En effet, il semblerait que d'autres critères moins avouables entrent aussi en jeu dans les sélections (Michalot et Siméone, 2010). Les politiques de ciblage qui avaient pour volonté affichée de mieux répondre aux plus fragiles en diminuant les coûts, se retrouvent à offrir ses services aux moins démunis de la catégorie ciblée (Damon, 2002). De ce fait, la réalité nous montre que des milliers de personnes et souvent les plus fragiles, n'ont plus qu'accès aux services d'urgence et que ceux-ci s'installent durablement pour elles. (De La Rochère, 2003 ; Declerck, 2001, 2005 ; Farge et Laé, 2000 ; Badin, 2004).

Pour bien comprendre le cadre dans lequel œuvrent les travailleurs sociaux d'aujourd'hui, nous étudierons dans un premier temps la question de l'exclusion, mais aussi la manière dont le travail social évolue dans ses pratiques. Nous regarderons ensuite les différents dispositifs d'aides aux sans-abris et plus particulièrement les spécificités des CHRS d'insertion et les modalités d'admission. Notre troisième partie fera une synthèse des recherches réalisées en psychologie sociale sur les différents modèles de formation d'impression et les difficultés auxquelles sont confrontées les personnes lorsqu'elles sont dans l'obligation d'évaluer autrui. Notre quatrième partie sera consacrée à la mise en lumière des critères d'admission sur lesquels les travailleurs sociaux s'appuient pour élaborer leur jugement. Pour cela nous exposerons les résultats de notre première recherche qui s'est appuyée sur la théorie du noyau central (Abric 2003) et la méthode de l'association libre. Les deux dernières parties montreront à l'aide de deux recherches empiriques l'intégration cognitive des informations et le modèle d'intégration qu'utilisent les travailleurs sociaux lorsqu'ils sont dans l'obligation de réaliser un choix entre plusieurs personnes. Ces deux recherches s'appuient sur la Théorie Fonctionnelle de la Cognition initiée par Anderson NH (1981, 1996) et la méthode de l'intégration algébrique qui lui est associée.

Ces trois recherches de terrain nous aideront à comprendre comment les travailleurs sociaux peuvent être amenés à exclure les plus fragiles des dispositifs d'insertion, alors que leur mission est de lutter contre les exclusions.

Partie 1 : L'exclusion et le travail social

Cette première partie traitera de la question de l'exclusion et de la manière dont le travail social s'est emparé de cette problématique sociale. Dans un premier temps, nous tenterons de définir l'exclusion et réaliserons une synthèse des travaux de recherches de Castel (1991, 1995, 2003) et de Paugam (1991, 1996, 2006). Nous décrirons ensuite comment le travail social a modifié ses pratiques pour donner une place prépondérante à la contractualisation et à l'accompagnement social et les limites de ces pratiques.

1 L'exclusion

1.1 Définition

Le terme « exclusion » a été employé en 1974 par le directeur de l'action sociale René Lenoir, dans son ouvrage intitulé « Les exclus, un Français sur dix ». Lenoir (1974) dénonce à l'époque les oubliés du progrès, comme par exemple les malades mentaux, les vieillards, les prisonniers ou les femmes seules avec enfant. A cette époque la notion d'exclu fût extrêmement débattue et même combattue. Les universitaires, le monde politique de gauche comme de droite, la rejetèrent totalement car certains la considéraient idéologique et d'autres montraient qu'elle n'était pas opératoire. Ainsi, dans les années 80 d'autres termes ont émergé comme le « quart-monde » et la « nouvelle pauvreté ».

Il faudra attendre les années 90 pour que la notion d'exclusion commence à réunir un large consensus. Toutefois, ce terme ne suffit pas pour penser l'action, car il rassemble des situations et des problématiques totalement disparates : des personnes jeunes au chômage mais pas systématiquement mal formées, des personnes âgées seules et pas obligatoirement pauvres, des chômeurs de longue durée, des sans abri, des habitants des quartiers dits sensibles etc.... Ainsi cette notion ne permet ni de décrire clairement une situation, ni de comprendre pourquoi ces personnes sont en situation d'exclusion. C'est donc un mot « fourre-tout » qui ne rend pas compte de toute la complexité de la réalité et ne dit rien des causes.

La pauvreté, le chômage, la maladie, le handicap souvent décrits comme des causes de l'exclusion ne peuvent expliquer à eux seuls le fait qu'une personne se retrouve en situation d'exclusion. Ainsi, une personne peut être considérée comme pauvre (au sens économique) et ne pas être exclue, et une autre considérée comme non pauvre et être exclue. Par exemple, une personne âgée touchant le minimum vieillesse, qui vit entourée de sa famille et qui participe à la vie sociale de son quartier (Club du troisième âge, association d'entraide etc...) ne peut être qualifiée d'exclue. A l'inverse, une personne peut ne pas souffrir d'insuffisance économique et se sentir exclue comme par exemple une personne seule et gravement malade. Vue sous cet angle, l'exclusion serait à mettre en relation avec un déficit de liens sociaux et pas obligatoirement avec des causes économiques et sociales ou d'incapacité (chômage, pauvreté, maladie, vieillesse, handicap, manque de logement, etc.).

En effet, la pauvreté, la maladie, le manque d'emploi, de logement, la vieillesse ne sont pas nouveaux et ont toujours existé. Les hommes ont tenté au cours de l'histoire de répondre avec plus ou moins de succès à ces problématiques. Toutefois, on parlait de pauvres, éventuellement de marginaux, mais pas d'exclus. Aujourd'hui plus d'un Français sur deux a peur pour lui ou pour un de ses proches de se retrouver en situation d'exclusion¹. Pour lutter contre les exclusions une loi d'orientation a été votée en 1998 (Loi N°98-657 du 29 juillet 1998). Cette loi va largement au-delà d'une simple lutte contre la pauvreté économique. Elle porte surtout sur l'accès aux droits (santé, logement, culture, éducation). L'article 1 résume clairement les intentions de cette loi : « *La lutte contre les exclusions est un impératif national fondé sur le respect de l'égalité de dignité de tous les êtres humains et une priorité de l'ensemble des politiques publiques de la Nation. La présente loi tend à favoriser l'accès effectif de tous aux droits individuels et collectifs fondamentaux dans les domaines de l'emploi, du logement, de la protection de la santé, de l'éducation, de la formation et de la culture et de la vie familiale. L'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics, les organisations professionnelles ou interprofessionnelles et les organisations syndicales de salariés représentatives, les organismes de sécurité sociale ainsi que les institutions sociales et médico-sociales participent à la mise en œuvre de ces principes. Ils poursuivent une politique destinée à connaître et à prévenir toutes les situations pouvant engendrer des exclusions. Ils veillent à garantir à tous une information complète et un réel accès aux droits* ».

Cette loi d'orientation est le socle sur lequel chaque action de lutte contre les exclusions doit s'appuyer. Le droit à la santé s'est vu renforcé par la mise en place de la CMU. Le droit d'accès à la culture se réalise par des actions ponctuelles ou locales (gratuité ou réduction de l'entrée des musées, des théâtres, pour certaines catégories de personnes). L'accès au logement est aussi reconnu comme un droit indispensable pour parvenir à l'insertion. Toutefois, malgré les aides existantes (APL, FSL², allocation logement), il semble que ce droit ait du mal à s'appliquer et que de nombreuses personnes soient dans l'impossibilité de se loger.

Ainsi la notion d'exclusion est un objet d'étude trop imprécis et possède des contours indéfinissables. Face à cette difficulté, des sociologues ont préféré étudier les processus d'exclusion, plutôt que l'exclusion elle-même. Des sociologues comme Castel (1991, 1995, 2003), Paugam (1991, 1996, 2006), qui ont travaillé sur cette problématique ont tenté de prendre un peu de distance avec ce « faux » concept de l'exclusion. Robert Castel parle de *désaffiliation sociale* tandis que Serge Paugam parle de *disqualification sociale*. Ces deux concepts ont le mérite d'aider à mieux comprendre pourquoi l'exclusion ne peut être regardée comme un état, mais doit être étudiée comme un processus.

1.2 La disqualification sociale (Paugam 1991)

Paugam (1991, 2005) décrit les processus d'exclusion à partir des études qu'il a menées sur la question de la pauvreté. L'auteur montre qu'il existe en Europe trois formes de pauvreté. La *pauvreté intégrée*, la *pauvreté marginale* et la *pauvreté disqualifiante*. La première se trouve essentiellement dans des pays où il existe une grande proportion de pauvres. Dans ce cas elle est intégrée au système social et elle est considérée comme normale. Elle ne fait pas scandale et les individus appartenant aux classes dominantes perçoivent les pauvres

¹ Selon un sondage BVA réalisé en novembre 2006 pour l'Association Emmaüs en partenariat avec l'Humanité et La Vie.

² APL : Aide personnalisée au logement ; FSL : Fond Solidarité Logement

comme des personnes différentes d'eux-mêmes. Les pauvres n'imaginent pas qu'un autre destin leur soit possible. L'entraide familiale est omniprésente car indispensable à la survie. Cette situation crée un état de dépendance et oblige les personnes à développer des liens de solidarité entre elles. Les inégalités de revenus avec les classes dominantes sont énormes, mais chaque groupe s'organise et considère l'autre comme différent. La pauvreté se transmet de génération en génération, car les perspectives d'emploi et d'accès à la promotion sociale sont quasiment inexistantes.

Pour vivre, les pauvres sont dans l'obligation de développer des économies informelles. Celles-ci peuvent avoir plusieurs formes. Elles peuvent être totalement licites comme des échanges de bien ou de service au sein de l'économie familiale. Elles peuvent être illicites mais non criminelles, comme l'économie cachée ou souterraine. En effet, elles violent totalement ou partiellement la loi car elles produisent des services licites, mais dans le cadre de travail non déclaré. Elles peuvent aussi prendre des formes criminelles, dont les produits sont eux même illégaux (trafic de drogue, d'armes etc....). Les frontières entre l'économie formelle et informelle sont souvent poreuses. Les personnes passent facilement d'une économie à l'autre. Elles peuvent travailler dans une entreprise d'économie formelle une partie de la semaine et travailler ou utiliser des services d'économie informelle à d'autres moments. Les pauvres peuvent trouver aussi une partie de leur revenu grâce à des aides d'assistance. La particularité est que ces aides sont en général distribuées au niveau local et municipal et reposent souvent sur des critères fluctuants et subjectifs. Nous pouvons rencontrer cette forme de *pauvreté intégrée* dans des pays du sud de l'Europe comme par exemple le Portugal et l'Italie du sud.

La *pauvreté marginale* se rencontre dans les pays occidentaux qui ont fait le choix d'une organisation de type Etat Providence et qui vivent une période proche du plein emploi. L'*Etat social* pour reprendre le terme de Robert Castel a deux faces de protection : l'assurance obligatoire attachée au travail et l'assistance pour les personnes qui passeraient au travers du filet assurantiel. D'après l'auteur ce sont ces deux axes de protection qui ont permis de réduire considérablement la pauvreté. Néanmoins, une toute petite frange de la population, malgré ces dispositifs généralisés n'arrive pas à profiter des fruits de cette croissance et de ces protections. Dans les années 70, l'opinion publique française pensait que ces pauvres n'étaient que des marginaux, des asociaux, des handicapés sociaux et des inadaptés sociaux. Il leur fallait une prise en charge spécifique et spécialisée pour les remettre dans la norme ou assister les personnes qui ne pouvaient pas travailler. Ainsi, les causes de cette pauvreté marginale étaient des causes essentiellement individuelles qu'il fallait contrer par des prises en charge individuelles. On assista à une « psychologisation » des prises en charge, qui a permis de faire croire que la pauvreté n'était pas le fait d'une organisation sociale, mais bien le résultat d'inadaptation individuelle, qu'il était de notre devoir d'aider (Ion et Ravon, 2002). Le travail social en France a été construit sur ce modèle, mais est aujourd'hui confronté à ses limites.

Certains pays d'Europe comme la Suisse, l'Allemagne et les pays scandinaves connaissent encore ce type de pauvreté. Ceci ne veut pas dire que la situation économique et sociale n'ait pas évoluée ces dernières années, mais plutôt que les représentations sociales et les types de prises en charge de ces personnes continuent pratiquement à l'identique. L'effet des dispositifs de redistribution jouent un rôle très important dans la réduction de la pauvreté. En effet, elle est réduite de moitié et même parfois plus après les transferts sociaux, alors que dans les pays du Sud de l'Europe, les transferts sociaux ne permettent de diminuer la pauvreté que de 5 à 10 % (Paugam, 2006). Dans ces pays, les pauvres existent, mais ont tendance à se cacher, car montrer que l'on est pauvre

dans un pays où la grande majorité des personnes ne le sont pas, et vivent un bien-être relatif et sécurisé, c'est prendre le risque d'être marginalisé. Ainsi, *la pauvreté marginale* a tendance à être stigmatisée et à classer les pauvres dans la catégorie des anormaux. Cette pauvreté est considérée par l'ensemble de la population comme un élément résiduel, qui est engendré par des difficultés individuelles passagères ou durables. Ces aides individuelles augmentent le risque de catégorisation entre le « bon pauvre » qui mériterait l'assistance et le « mauvais pauvre » à qui on menacerait de supprimer les aides.

L'idée de *pauvreté disqualifiante* commence à apparaître dans les années 1980 avec le développement du chômage de masse. En effet, dans une société où le statut social des personnes repose essentiellement sur leur participation à la vie économique du pays, il y a de fortes chances que ceux qui se retrouvent sans emploi vivent momentanément un sentiment d'inutilité et de doute. Mais si cette situation se prolonge dans le temps, ces personnes ressentent un véritable sentiment d'échec personnel et de déclassement social (Paugam, 2006). On retrouve ce type de pauvreté dans des sociétés post-modernes, qui ont eu un Etat providence bien organisé, mais qui rencontrent des difficultés pour s'adapter aux changements économiques et sociaux. En général, ces sociétés ont vu se développer une modification importante des liens familiaux. L'entraide familiale n'y est pas inexistante, mais y est peu développée en rapport aux pays beaucoup plus pauvres.

Ainsi de nombreuses personnes sortent peu à peu des protections assurantielles et se voient dans l'obligation de faire pour la première fois des demandes d'assistance. Ceci génère une angoisse collective car contrairement à *la pauvreté marginale*, elle ne frappe pas seulement quelques marginaux ou inadaptés sociaux, mais touche les classes populaires et moyennes. De ce fait, les personnes qui considèrent comme instable leur situation professionnelle, économique, familiale craignent de rejoindre ces nouveaux pauvres. Ainsi, *la pauvreté disqualifiante* devient une question sociale et remet en cause l'ordre social et perturbe la cohésion entre les individus. En utilisant cette définition, il est possible de considérer que *la pauvreté disqualifiante* est une forme de pauvreté bien présente en France.

Pour cette raison nous allons développer le concept de *disqualification sociale* mis en lumière par Paugam (1991, 2006). L'auteur montre que la société, en désignant ses pauvres, participe à la construction d'une classification, puis d'un phénomène de stigmatisation et de dévalorisation. *La disqualification sociale* est donc le discrédit de ceux qui ne participent pas pleinement à la vie sociale. Elle est à étudier comme un processus et non comme quelque chose de stable. L'auteur distingue trois phases différentes qui, même si elles ne se succèdent pas linéairement, caractérisent le processus de disqualification sociale :

- La phase de *fragilité*

Elle concerne les personnes qui bénéficient d'une intervention ponctuelle. Leurs difficultés sont essentiellement d'ordre économique, du fait de revenus incertains et irréguliers. Lorsqu'elles doivent demander de l'aide, elles le font mais éprouvent un sentiment de honte et de culpabilité. En général, elles préfèrent garder une certaine distance avec les travailleurs sociaux car elles estiment qu'en demandant de l'aide, elles perdent une partie de leur statut social et de leur dignité. Elles croient encore dans leur possibilité de retrouver un emploi et quand elles bénéficient du RMI, elles sont persuadées que cela ne sera que passager. Lorsqu'elles habitent dans des quartiers dits sensibles, elles le cachent et quand ce n'est pas possible, elles essayent de s'en démarquer, en critiquant fermement les autres habitants. Elles ont conscience du risque qui plane sur elles, si elles ne retrouvent pas rapidement un emploi ou si leur situation ne se stabilise pas rapidement. C'est une période

qui, si elle se prolonge dans le temps, se transforme en une phase d'apprentissage à leur nouveau statut d'assisté. Pendant cette phase, elles prennent peu à peu conscience de la distance qui les séparent des autres et font l'expérience de la fragilisation des liens familiaux et sociaux.

La phase de *dépendance*

La phase de *fragilité* peut conduire les personnes vers la phase de *dépendance* aux travailleurs sociaux. La dépendance concerne normalement des personnes qui légitimement vivent de l'assistance comme les personnes handicapées, malades mentales, femmes seules avec un enfant en bas âge etc. Elles ont besoin d'un soutien régulier, tant sur le plan financier que social par les services sociaux... Néanmoins, avec l'augmentation de la précarité du travail et la perte de revenu, d'autres personnes que ces populations habituelles sont contraintes d'accepter ce nouveau statut d'assisté. A cette phase, les personnes ont pratiquement renoncé à retrouver un travail. Les stages, les formations, les emplois d'insertion dont elles ont pu bénéficier, n'ont pas donné les résultats escomptés. Elles n'y croient plus et endossent peu à peu le statut d'assisté qu'elles justifient par un état de santé dégradé, par le fait qu'elles doivent s'occuper de leurs enfants, ou en affirmant qu'elles sont des victimes de la crise économique. Elles construisent leur nouvelle carrière d'assisté et entretiennent parfois des relations de grande proximité avec les assistantes sociales. Malgré cela, elles font vite l'expérience que les revenus de l'assistance sont trop faibles pour vivre et se retrouvent rapidement avec des problèmes de dettes et de surendettement.

La phase de *rupture*

La phase de *dépendance* peut parfois amener à une *rupture* provisoire ou définitive du lien social. Lors de la *dépendance*, les personnes gardent des liens sociaux, pour le moins avec les travailleurs sociaux. Mais s'il y a un arrêt de l'assistance comme par exemple dans le cas où la personne ne remplit pas ses engagements (notamment dans le cadre du RMI), sa situation se dégrade si rapidement qu'elle est obligée de vivre de manière de plus en plus marginale. En général elle quitte son appartement avec des dettes, elle doit vivre de la mendicité et faire appel parfois aux associations caritatives. Sa santé se dégrade rapidement et souvent elle n'a même plus la force et le courage de demander de l'aide. A ce stade, ses chances de retrouver un emploi, un logement sont pratiquement nulles. Les liens avec sa famille, s'il lui en reste se délitent comme dans récit de vie de Robert Lefort retranscrit dans l'ouvrage de Farge et Laé (2000). Cette situation est une illustration du passage d'une phase de *fragilité* à une phase de *rupture* sans pratiquement passer par une phase de dépendance. Au-delà de la fin tragique de cette histoire, on voit que des personnes peuvent sortir de cette situation et que rien n'est définitif. Même si les résultats sont loin d'être satisfaisants, les personnes qui arrivent à reprendre pied par des stages, des emplois d'insertion, reprennent confiance en elles et un sentiment d'être utile se réinstalle.

Ce processus de *disqualification sociale* est très pertinent pour comprendre comment une personne peut se retrouver dans une situation de marginalité. Il montre que rien n'est linéaire, ni irrémédiable, mais que selon les rencontres, les liens familiaux ou sociaux, les échecs ou les réussites professionnelles, l'état de santé de la personne, la précarité des emplois offerts, les individus construisent un parcours qui peut les conduire à la marginalisation. Ainsi, les travailleurs sociaux peuvent jouer un rôle important dans le processus de *disqualification sociale*. Selon la qualité des rencontres, elles peuvent soit freiner ce processus, soit l'accélérer. Mais elles ne pourront jamais à elles seules tout résoudre. Des facteurs sociaux tels que des discriminations raciales, urbaines ou des effets économiques tels que l'augmentation ou la diminution du chômage, de la revalorisation des

bas salaires, de la précarisation de l'emploi, ou des effets de politiques sociales tels que des mesures de redistribution, des mesures d'aide au logement, aux impayés etc... vont, elles aussi, participer à freiner ou accélérer le processus.

1.3 La désaffiliation (Castel, 2005)

Castel (1995) étudie l'exclusion à partir du champ de la sociologie du travail. Il préfère utiliser le concept de *désaffiliation* plutôt que le terme d'exclusion car ce dernier désigne un ou des états de privation, il est immobile et ne dit rien du processus. Pour l'auteur, le travail salarié a permis aux individus et plus particulièrement aux classes ouvrières d'obtenir une reconnaissance sociale. Il montre que cela n'a pas toujours été le cas et que pendant très longtemps, le statut de salarié n'était pas enviable. Il faudra attendre les années 1960 pour que le statut de salarié devienne la base de la structure de la société française. Ainsi, les aléas de la vie tels que le chômage, la vieillesse, la maladie, les accidents du travail ont été rattachés au statut de salarié et quand celui-ci est ébranlé par une augmentation du chômage et de la précarité, c'est un sentiment d'insécurité généralisé qui apparaît au sein de la population (Castel, 2003).

Castel (1995) montre tout au long de son ouvrage que le travail est bien plus qu'un simple moyen de gagner sa vie. Il joue un rôle d'intégrateur, d'affiliation à des classes sociales et de reconnaissance des individus à des catégories. Les classes des ouvriers, des employés, des cadres, des agriculteurs, des indépendants se sont construites en lien avec le statut de salarié et les protections sociales qui lui sont attachées. Donc si le travail est un moyen de se reconnaître dans une catégorie sociale, le non-travail peut devenir bien plus que le simple fait de se retrouver au chômage. Il n'est pas rare aujourd'hui de voir des personnes ne pas savoir dans quelle catégorie se classer lors d'enquête statistique ou de répondre « Intérimaire » à la question : « Quelle profession ? ». Mais le processus de désaffiliation ne se résume pas à la seule question de l'identité professionnelle. Il interpelle aussi l'identité sociale c'est-à-dire la manière dont les personnes sont perçues par leur groupe social et comment ils se reconnaissent dans ce groupe social.

S'il existe un rapport entre l'identité professionnelle et l'identité sociale, comment fonctionne-t-il ? C'est ce qu'a essayé de savoir Castel (1995) en proposant une hypothèse générale qui rendrait compte de la complémentarité entre l'intégration par le travail et la densité des relations de sociabilité. Nous pouvons faire un lien avec les recherches en psychologie sociale qui montrent que la valeur sociale d'une personne se mesure en fonction de *l'utilité sociale* et de la *désirabilité sociale* (Cambon, 2004). Mais nous aborderons cette question plus en détail dans la partie sur l'évaluation des personnes. L'hypothèse de Robert Castel est que l'intégration d'une personne se situe au confluent d'une intégration par le travail et d'une insertion relationnelle forte. Il construit deux axes, un qui correspond au niveau d'intégration par le travail et qui commence de l'emploi stable, puis emploi précaire pour atteindre l'expulsion définitive de l'emploi et l'autre qui mesure l'intensité des liens sociaux, allant de l'insertion relationnelle forte à l'isolement total, en passant par une fragilité relationnelle. Ces différentes connexions donnent des zones différentes et il en distingue quatre : *La zone d'intégration, la zone de vulnérabilité, la zone d'assistance et la zone de désaffiliation.*

La zone d'intégration comprend les personnes qui possèdent une stabilité au niveau de l'emploi et une capacité à mobiliser des relations sociales fortes. *La zone de vulnérabilité* est composée des individus qui vivent une précarité de l'emploi non passagère et/ou une certaine forme de fragilité relationnelle. *La zone d'assistance* correspond aux personnes

exclues du travail mais à qui on autorise momentanément ou définitivement de ne pas travailler (personnes handicapées, personnes seules avec un enfant en bas âge, retraités etc...) et pour lesquels il existe des dispositifs d'assistance et qui ont des relations sociales plus ou moins fortes. Puis la *zone de désaffiliation* qui associe l'exclusion du travail, alors que la personne est considérée comme apte à travailler, à l'isolement social. Bien entendu les frontières sont poreuses et ce qui nous intéresse, c'est la manière et les causes qui font que des individus passent d'une zone à l'autre.

Ainsi, le terme d'exclusion qui dans le langage commun semble simple et explicite est une notion très complexe, qui ne permet pas de penser l'action publique. Vouloir définir ce qu'est un « exclu » amènerait à penser qu'il est possible d'étudier cette nouvelle catégorie sociale indépendamment du contexte social. Serge Paugam et Robert Castel ont proposé d'autres approches qui mettent en lumière des processus qui mènent à l'exclusion. Pour le moment, nous pouvons seulement affirmer que l'exclusion n'est pas à confondre avec la pauvreté et qu'elle n'est jamais totale. L'exclusion telle que nous la connaissons en France n'est pas identique dans tous les pays d'Europe. De plus Robert Castel a montré que la précarisation généralisée du statut de salarié déstabilise la cohésion sociale et la notion de l'Etat social protecteur. Ainsi, les situations d'exclusion vécues par des milliers de personnes interrogent directement notre fonctionnement social et questionnent aussi les réponses sociales que nous pouvons avoir avec ces publics qui vivent ces situations d'exclusion.

2. Le travail social

Ce chapitre a pour objectif de comprendre comment le travail social s'est construit au cours de l'histoire et par quel processus il est passé d'une logique d'assistance à des formes d'accompagnement social. Cette pratique amène les dispositifs à individualiser et à contractualiser les aides et de ce fait, interroge le principe d'égalité qui demande de traiter tous les citoyens de la même manière.

2.1 Historique

Pendant des siècles, l'aide apportée en cas de maladie, de décès, de chômage, était essentiellement assurée par les solidarités familiales ou villageoises. Le développement de l'industrie et les transformations économiques qui ont eu lieu à partir du XIX^{ème} siècle, ont entraîné un exode rural sans précédent. Les relations sociales ont été bouleversées et les solidarités traditionnelles se sont avérées inopérantes. Les nouvelles familles ouvrières étaient les plus fragilisées et vivaient des situations dramatiques quand elles étaient confrontées aux épreuves de la vie (accidents du travail, maladie, décès etc.). Des patrons d'entreprises mirent en place des systèmes d'assurance locale, qui ont eu pour conséquence de créer un lien de dépendance des ouvriers face à leurs employeurs et de renforcer l'attitude paternaliste de ces derniers. Pour ceux qui ne bénéficiaient de rien, des congrégations religieuses et les assistances publiques prenaient le relais, en offrant une assistance charitable.

C'est en 1880 dans l'Allemagne de Bismarck qu'est née l'idée des assurances sociales généralisées (assurances maladie, accident, invalidité et vieillesse). Pour la première fois en Europe, des cotisations sociales deviennent obligatoires à l'échelle d'un pays et l'état devient le promoteur du bien-être social. En France, le mouvement universaliste de la

protection sociale ne s'imposera qu'après la deuxième guerre mondiale. En effet, c'est en 1945 qu'est énoncée la généralisation de la sécurité sociale. Elle veut garantir à tous les travailleurs et à leurs familles, un revenu de remplacement et des prestations sociales en cas de maladie, de maternité, d'invalidité, d'accident du travail ou de décès. C'est une grande révolution, car on passe d'une conception de responsabilité individuelle face à la maladie et la vieillesse, à une prise de responsabilité collective. Après 1945, le développement de l'état providence est en pleine construction. La politique familiale qui avait été mise en place entre les deux guerres pour favoriser la natalité est maintenue et se rattache à la Sécurité sociale. L'Etat français institue en 1946 l'assurance chômage, mais il faudra attendre près de 12 ans pour disposer d'un système complet d'assurance chômage et obligatoire pour tous les salariés. Le système d'assurance chômage français a la particularité d'être géré non par un organisme public comme dans beaucoup de pays, mais par une convention entre les représentants du patronat et les organisations syndicales représentatives. La construction de cette particularité française fait dire à Michel Autes que ce système d'assurance chômage est « *un compromis qui oscille en permanence entre la conception d'un Etat libéral, traitant la protection des individus comme une question essentiellement privée, et celle d'un Etat interventionniste, garant mais aussi producteur de la justice sociale* » (Autes, 2004, p. 16). Toutefois, ces assurances financées par le travail ne pouvaient pas bénéficier à tous. De nombreuses personnes qui n'avaient pas accès à l'emploi à cause de leur fragilité (personnes handicapées, personnes isolées avec enfants, veuves) ne bénéficiaient d'aucune assurance et par conséquent d'aucune aide financière.

La construction de l'état providence ne s'est donc pas arrêtée à la mise en place d'assurances obligatoires. Des minima sociaux issus d'un concept de solidarité nationale et de redistribution des richesses voient le jour dans les années 70. Les trois premières prestations, le minimum vieillesse, le minimum invalidité et l'allocation aux adultes handicapés (AAH), ont été créées pour garantir un revenu minimum à des populations se trouvant dans l'incapacité durable de tirer de leur travail des ressources suffisantes. A la fin des années 70, d'autres minima sociaux sont mis en place pour couvrir un risque lié à des situations familiales fragilisées (l'allocation de parent isolé (API) et l'allocation d'assurance-veuvage). La création d'un statut qui protège les salariés des aléas de la vie a ainsi nécessité de nombreuses années de luttes et de sacrifices. Néanmoins, au cours des années 1980, alors que cette « civilisation du travail » semble s'imposer avec un statut de salariat sécurisant, les premières fissures apparaissent dans cet édifice (Castel, 1991, 1995, 2003).

A partir de 1984, les nouveaux minima sociaux mis en place marquent un tournant important. En effet, il ne s'agit plus de répondre aux besoins des plus fragiles tels que la société les avait définis jusqu'à présent, mais désormais de répondre aux risques liés à l'allongement de la durée du chômage et au durcissement de l'accès à l'indemnisation. L'allocation de solidarité spécifique (ASS) et l'allocation d'insertion sont créées. La première est destinée aux chômeurs de longue durée qui sortent du domaine de l'assurance chômage et la seconde aux jeunes qui n'y ont pas encore accès. Toutefois, malgré ces mesures, des milliers de personnes n'accédaient encore à aucune prestation. En 1988, le plus connu des minima sociaux est alors créé : Le Revenu Minimum d'Insertion (RMI). Son but est de donner un revenu minimum à une personne, à la condition qu'elle accepte un contrat d'insertion. La création du RMI a suscité de nombreux débats politiques, car pour la première fois, l'Etat donnait de l'argent à des personnes qui étaient en capacité physique et psychique de travailler, mais qui n'arrivaient pas à accéder à l'emploi pour des raisons structurelles et économiques. En 1998, alors que la reprise économique semble s'installer, de nombreuses personnes n'ont pas ou n'ont plus accès à la sécurité sociale. Une loi d'orientation de la lutte

contre les exclusions se met en place pour essayer de freiner ce que l'on appelait la fracture sociale. En janvier 2000 la Couverture Maladie Universelle (CMU) voit le jour, avec ses deux volets. Le premier volet réunit une couverture de base et une couverture complémentaire pour toute personne résidant légalement en France et ne bénéficiant pas d'une couverture sociale. Le deuxième volet offre une couverture complémentaire, accordée sous conditions de ressources et donnant accès à la gratuité des soins. En effet, avec la précarisation de l'emploi, de nombreuses personnes, qui travaillent pour la plupart du temps à temps partiel, ne peuvent pas se financer une assurance maladie complémentaire et accéder aux soins médicaux.

Avec la mise en place de l'assurance obligatoire et de l'Etat providence, l'assistance caritative s'est effacée peu à peu du paysage français pour donner place à l'aide sociale et à l'action sociale professionnalisée. La première peut être assimilée à l'assistance publique d'autrefois (Assistance aux enfants, aux vieillards, aux infirmes, aux incurables et aux femmes en couches). Elle est le prolongement des logiques d'assistance en direction des plus fragiles et notamment de ceux qui sont frappés par l'incapacité de travailler. Elle correspond aujourd'hui à l'aide sociale à l'enfance, l'aide sociale aux personnes âgées, l'aide à l'hébergement et l'aide sociale aux personnes handicapées. La seconde se caractérise par son absence de définition. Elle se place entre des frontières floues des secteurs de l'assurance et de l'aide sociale. Elle correspond à des interventions volontaristes de la puissance publique dans la société civile, en relais avec des initiatives privées qui développent des mécanismes d'intervention créatifs et dynamiques. L'objectif de l'action sociale est de cibler des groupes ou des situations plutôt que des individus. Les publics visés et les modes d'action sont donc très variés. Par ailleurs, l'action sociale naît dans une période de croissance économique rapide et de développement culturel qui favorise l'émergence de nombreux concepts psychologiques ou sociologiques. Ce contexte va permettre aux professionnels du social de générer des savoirs faire, et de faire reconnaître leurs particularités et leurs statuts.

Le travail social se développe au cours de la deuxième moitié du XXème siècle et plusieurs professions bien distinctes le composent. C'est dans les années 1950-1960 que le terme de travailleurs sociaux apparaît. Il regroupe sous le même nom une disparité de professions qui ont des origines et des histoires différentes. Trois secteurs sont à l'origine de ce terme :

Le service social. Les assistants du service social, plus connus sous le nom d'assistantes sociales, (compte tenu de la féminisation de cette profession) ont composé en premier lieu ce secteur. Cette profession est née au tournant des XIX et XXème siècles. Les assistantes sociales apparaissent dans les maisons sociales qui accueillaient des familles populaires, essentiellement des femmes, afin de leur délivrer à la fois un ensemble de services et d'éducation. Le diplôme d'Etat d'assistant de service social est créé par décret en 1932. Le décret du 8 avril 1946 reconnaît à la profession le secret professionnel. Pour exercer cette profession, le diplôme d'Etat est obligatoire. Avec le temps l'assistante sociale se spécialisera dans le travail auprès des familles et deviendra une spécialiste de l'accès aux droits. Elle gardera tout de même auprès des familles la double image de celle qui place les enfants et de celle qui octroie les secours. A partir des années 70, la notion de polyvalence se met en place. L'idée est de faire un service social à l'écoute de toute la population d'un secteur géographique donné.

Le secteur éducatif. Les éducateurs spécialisés sont les héritiers des colonies agricoles et des maisons de correction. L'éducation de ces centres était basée sur la morale que l'on devait transmettre par la correction et le redressement. La célèbre colonie de

Mettray, remise en cause depuis plusieurs années par de nombreuses personnalités comme François Coppée en 1897 ou le journaliste Alexis Danan dans les années 1930, sera définitivement fermée en 1939. Cette fermeture marquera un tournant dans les conceptions éducatives. Le souci éducatif devient plus important que les préoccupations correctives. La psychologie et les courants pédagogiques novateurs construisent la question de la rééducation comme un domaine de la psychopédagogie. Cette dernière s'appuie sur des techniques qui font référence à des théories scientifiques. Ces pionniers favoriseront la transition entre le passé de la correction et l'époque de la rééducation. Parallèlement, sous l'influence des parents, des établissements pour enfants déficients mentaux se mettent en place. La profession d'éducateur spécialisé naît après la deuxième guerre mondiale. C'est à cette même époque que s'organisent et se multiplient les centres de formation. Le diplôme d'Etat d'éducateur spécialisé pour l'enfance et l'adolescence inadaptée sera créé en 1967.

Le secteur de l'animation. Il est né des mouvements d'éducation populaire et d'initiative privée. Jusqu'à la deuxième guerre mondiale, l'éducation populaire est organisée autour de deux grands courants idéologiques, laïc et républicain d'un côté (Ligue de l'enseignement, Université populaire etc), catholique social de l'autre (Jeunesse ouvrière chrétienne, Jeunesse agricole chrétienne). Le débat entre laïcs et catholiques va s'estomper dans les années 1960-1970 au profit d'un autre débat. Celui qui confronte les partisans d'un militantisme référé aux idéaux de l'éducation populaire et ceux qui défendent une vision techniciste et professionnelle de l'animation socioculturelle. Le ministère de la Jeunesse et Sport jouera un rôle central dans l'organisation de ce secteur, qui se construit à côté du secteur social. Les diplômes sont aujourd'hui divers et variés, mais le professionnalisme a pris toute sa place dans un secteur aux origines militantes.

Dans les années 1970 le terme de travailleurs sociaux regroupe essentiellement les trois professions précitées, dont les frontières sont maintenant assez bien stabilisées. D'autres professions, telles que les moniteurs-éducateurs, les conseillères en économie sociale et familiale, les délégués à la tutelle, les conseillers conjugaux, les éducateurs techniques spécialisés, les aides médico-psychologiques, ou encore les aides familiales, viendront peu à peu compléter ces métiers. La [Figure 1](#) montre les frontières d'intervention de ces trois professions à la fin des années 1970, et permet de saisir synthétiquement les particularités et les croisements de chacune d'elles.

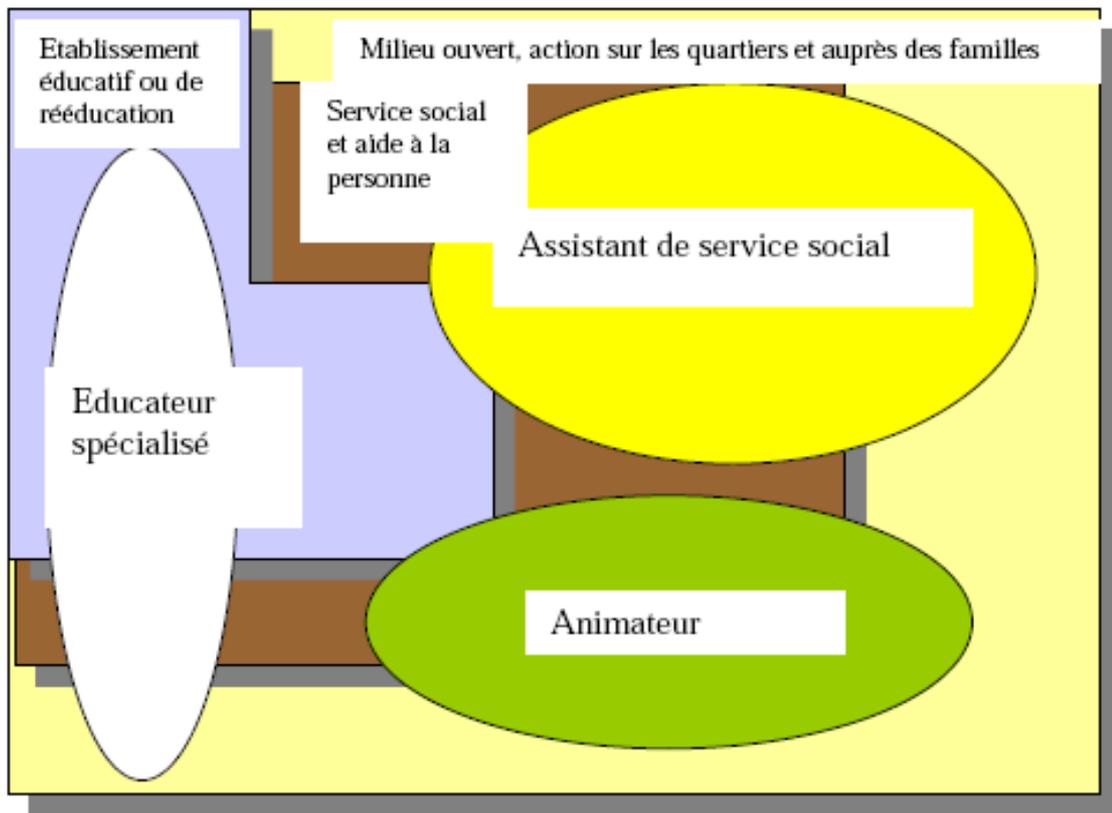


Figure 1: Frontière des différentes professions du social

Source : Autès (2004)

Nous constatons qu'à cette époque des frontières sont assez bien définies, mais que chaque profession intervient un peu dans chaque secteur et que finalement toutes sont en connexion. En effet, chaque professionnel peut se déplacer dans tous les points de l'espace de la figure. Ces connexions ont obligé chaque profession à expliciter ses spécificités par rapport aux autres. Selon Autès (2004, p63-65), cet effort de recherche de spécificité va participer activement à la classification des publics. L'exemple le plus significatif est celui de la déficience mentale. Les procédures d'admission opèrent des tris de « clientèle » à partir des tests d'intelligence. Quelques points de plus ou de moins aux tests peuvent entraîner des prises en charge totalement différentes. Le mode de catégorisation des publics inadaptés est construit et organisé autour d'un débat récurrent et jamais clos. D'un côté l'inadaptation sociale serait d'origine individuelle et devrait être contrée par des soins individuels, des interventions ponctuelles et ciblées et de l'autre côté, elle serait d'origine structurelle, ce qui nécessiterait la mise en place d'actions collectives et de prévention. Sans certitude possible entre ces deux courants, le travail social a pendant de nombreuses années développé des savoirs faire avec des prises en charge individuelles (entretien, suivi individualisé ou projet personnalisé) et des actions collectives (club de prévention spécialisé, centre d'aide par le travail, centre de prévention des toxicomanies ou foyer de vie). Or depuis quelques années, les actions individuelles tendent à prendre une place de plus en plus importante dans les aides publiques.

2.2 L'intervention sociale

Depuis la fin des années 80 le terme d'intervention sociale vient souvent remplacer celui d'action sociale. Intervenir c'est « *prendre part à une action, à une affaire en cours dans l'intention d'influencer son déroulement* » (Petit Robert, 2000). Intervenir c'est donc participer à une action ponctuelle dans l'objectif de produire du changement dans une direction souhaitée. Pour Ion (1998, page 80), la particularité de l'intervention sociale se trouve dans la notion d'intervenant. « *La notion d'intervenant présente d'abord cet immense avantage dans la conjoncture présente de rassembler sous le même terme des agents de statuts très différents : aussi bien des bénévoles que des salariés, aussi bien ceux dotés de diplômes classiques du travail social que de nouveaux venus aux diplômes plus disparates* ». Ainsi, l'intervention sociale ne fait plus référence seulement aux professions canoniques que nous avons étudiées. Avec l'arrivée des nouvelles professions (médiateurs municipaux, conseillers dans les missions locales, accueillants, aides familiales etc.), les frontières décrites précédemment deviennent encore plus complexes. Le travail social n'est donc plus l'apanage des seuls travailleurs sociaux et d'autres catégories professionnelles peuvent travailler dans le « social » (Ion, 1998). Toutefois, contrairement aux professions établies qui bénéficient de conventions collectives et de contrat de travail à durée indéterminée, les nouvelles professions ont souvent des statuts précaires et ne bénéficient pas des conventions collectives du secteur social.

Il existe un consensus aujourd'hui pour dire que ces mutations entre travail social et intervention sociale sont liées aux effets de la décentralisation, mais également au développement des politiques transversales, comme les programmes de Développement Social Urbain (DSU) ou d'insertion. Ces nouvelles politiques ont contribué à une restructuration du champ et ont développé des logiques de pensée professionnelles différentes. Tout d'abord, il semble que l'on assiste avec l'intervention sociale à une logique de service centrée sur une réponse immédiate « au client ». Cette logique de service va à contre-courant des schémas traditionnels d'accompagnement du travail social. Habituellement, celui-ci s'inscrit sur du long terme et n'est pas conçu pour répondre à une demande précise. Les travailleurs sociaux ne considèrent pas la demande de l'utilisateur comme un but auquel il faudrait répondre immédiatement, mais comme un moyen pour accompagner la personne à s'autonomiser. En effet, la fonction symbolique du travail social est de créer du lien social. Lien entre soi et soi par une revalorisation de l'estime de soi, lien entre soi et le groupe de pairs et lien entre soi, le groupe de pairs et la société. Ensuite, avec le développement de l'intervention sociale, on voit apparaître une taylorisation des fonctions sociales avec une séparation des fonctions d'accueil, des fonctions de conception, et des fonctions d'exécution. La spécialisation des domaines d'exécution (insertion professionnelle, insertion sociale, santé, logement etc....) mène à une prise en charge individualisée et parcellisée. L'individu bénéficiaire doit lui-même faire le lien entre les différentes aides. Ce n'est plus l'individu qui est ciblé par une action mais c'est un individu parcellisé qui devient l'objet principal de chaque intervention.

Ceci a des conséquences importantes sur les pratiques professionnelles et sur la perception que peuvent se faire les travailleurs sociaux des demandeurs d'aides. Le chapitre suivant permettra de comprendre comment la contractualisation et l'individualisation des aides se sont installées dans la profession et pourquoi le demandeur d'aide se doit aujourd'hui de faire la preuve de sa volonté de sortir de la situation dans laquelle il se trouve.

2.3 La contractualisation des aides

C'est avec la création du Revenu Minimum d'Insertion (RMI) qu'est apparue dans le cadre de la solidarité nationale, la pratique de la contractualisation (Duvoux, 2009 ; Astier, 2007). En effet, avant 1988 la solidarité nationale était réservée aux personnes qui étaient reconnues comme inaptes au travail, soit de manière momentanée (femmes seules avec enfants), soit définitivement (personnes handicapées, déficientes mentales ou personnes âgées sans ressources). Pour ouvrir ces droits, le demandeur devait appartenir à l'une des catégories clairement définies et montrer qu'elle ne disposait pas de ressources.

Avec la création du RMI, pour la première fois dans l'histoire de la solidarité en France, on a commencé à donner de l'argent à des personnes qui avaient l'âge et la force de travailler mais qui n'avaient plus de droits à l'assurance chômage. La mise en place de ce dispositif a fait couler beaucoup d'encre et les débats à l'assemblée nationale furent houleux. Beaucoup de députés étaient d'accord pour la création du RMI, mais à la condition que le bénéficiaire s'engage individuellement à tout mettre en œuvre pour s'insérer et d'autres défendaient l'idée d'une allocation inconditionnelle. Afin de trouver un compromis, il a été décidé de mettre en place un contrat d'insertion. Celui-ci devait être avant tout, une garantie pour les bénéficiaires d'accéder à leur droit à l'insertion sociale. L'allocation était l'élément qui conditionnait une insertion sociale et le contrat permettait de mettre en œuvre tous les moyens possibles pour aider les bénéficiaires à sortir de leurs situations. Il n'était pas seulement question de l'insertion professionnelle des personnes, mais d'imaginer des formes d'aides pour leur insertion sociale. Au cours des années, il s'est produit une transformation de ce contrat d'insertion. En effet, alors que le contrat avait pour objectif premier de sécuriser le droit au revenu et le droit à l'insertion sociale, celui-ci s'est transformé peu à peu en contrepartie qui conditionnerait l'accès à l'allocation. Cette transformation s'est produite parce que le devoir qui incombait aux collectivités locales de proposer des dispositifs d'insertion n'a pas été suivi d'effets, mais aussi parce que le nombre de bénéficiaires n'a jamais cessé d'augmenter. La conjonction de ces deux phénomènes a créé un doute sur l'efficacité du RMI pour aider les personnes à s'insérer socialement. De ce fait, les minima sociaux comme le RMI et l'API ont été progressivement accusés d'être des trappes à l'inactivité et les représentations sociales de l'opinion publique se sont modifiées au cours du temps. Par exemple, l'étude menée par Julienne et Monrose (2004) montre que l'opinion publique est passée entre 2000 et 2004 de 76% à 84% de personnes favorables pour demander aux bénéficiaires du RMI une contrepartie.

De son côté, Paugam (2006) montre qu'en France, il a fallu moins de dix ans pour que le nombre de personnes, qui expliquent les causes de la pauvreté par la paresse, double. Nous observons donc que les explications sur les causes de la pauvreté évoluent et nous comprenons mieux comment les pouvoirs publics ont pu mettre en place des politiques sociales qui conditionnent l'aide et obligent les bénéficiaires des minima sociaux à s'engager par contrat. Nous sommes donc progressivement passés du droit à l'insertion, à un devoir de tout faire pour s'insérer (Duvoux, 2007, 2009 ; Astier, 2007). Pour autant, les Français sont toujours favorables aux minima sociaux, mais à la condition qu'un engagement individuel du demandeur soit exigé. Toutefois, cette contrepartie n'est pas vue comme une obligation de tout accepter, mais comme le devoir de rechercher un emploi ou de se former (Julienne et Monrose, 2004).

Depuis juillet 2009, le RSA (Revenu de Solidarité Active) vient remplacer le RMI et l'API. Ce nouveau dispositif permettra de cumuler un revenu issu de la solidarité (Revenu Minimum Garanti (RMG)) et des revenus issus du travail. Il prétend ainsi lutter contre la trappe à l'inactivité en facilitant la reprise d'un emploi. Les personnes bénéficiant des minima sociaux sont considérées par certains courants politiques comme les responsables de ce

qui leur arrive. Responsabiliser individuellement les causes de la pauvreté, permet aussi de reléguer au second plan les multiples inégalités que subissent ces personnes et la construction sociale de la catégorie des inemployables (Ebersold, 2001).

La notion de contrat ne s'est pas arrêtée au RMI mais s'est peu à peu développée à tous les secteurs d'aide aux personnes vulnérables. Nous pouvons citer par exemple le contrat de responsabilité parentale pour les parents d'enfants ayant des problèmes avec la justice, le contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS) pour les jeunes de 16 à 25 ans en difficulté d'insertion, le contrat d'accueil et d'intégration pour les étrangers, les contrats éducatifs pour les collégiens en rupture scolaire. Bien entendu cette liste est loin d'être exhaustive, mais montre comment notre société est de plus en plus en difficulté pour agir collectivement sur les phénomènes structurels qui produisent chez certaines personnes des difficultés d'insertion sociale. La dette de la société envers le citoyen et le devoir de solidarité de tous les citoyens envers les plus fragiles se sont transformés peu à peu en un devoir de chaque individu qui veut recevoir une aide, à tout mettre en œuvre pour réussir son insertion sociale. La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale entérine la question du contrat et du projet à tout le secteur médico-social. Toutefois, il est important de rappeler que cette notion de contrat porte des valeurs différentes en fonction des secteurs. En effet, dans le secteur du handicap par exemple, le contrat personnalisé permet aux personnes bénéficiaires d'être assurées que leur prise en charge correspondra à leurs besoins individuels, mais il ne leur sera demandé aucune contrepartie qui prouverait leur volonté de s'insérer. Dans le secteur de la protection de l'enfance, la notion de contrat est encore plus complexe, car il est demandé aux parents ou aux représentants légaux de signer un contrat et un projet personnalisé pour leur enfant, alors que la décision du placement a été ordonnée par un juge pour enfant. Ces exemples illustrent la manière de comment cette notion de contrat, qui n'a aucune valeur juridique, s'implante dans le secteur médico-social et interrogent les pratiques des travailleurs sociaux et plus particulièrement l'individualisation de l'assistance sociale.

2.4 L'individualisation des aides et ses limites

Ce chapitre a été construit à l'aide de deux recherches qui se sont intéressées à la question de l'individualisation des aides. La première de Levené (2006) qui tente de décrire comment les travailleurs sociaux perçoivent les exclus. La deuxième est celle menée par Astier (1996) au sein des Commissions Locales d'Insertion (CLI) qui sont chargées de décider du maintien ou de la suspension du Revenu Minimum d'Insertion (RMI).

La recherche menée par Levené (2006) avait comme objectif d'interroger les pratiques des professionnels de l'éducation spécialisée qui tendraient vers une psychologisation des accompagnements. Pour cela, elle s'est interrogée sur le regard que pouvaient porter les travailleurs sociaux sur l'exclusion et comment ils interprétaient la situation d'exclusion des usagers de leur établissement. A l'aide d'une enquête qui s'est tenue auprès de 534 professionnels de l'éducation spécialisée, elle a repéré auprès de son échantillon, trois postures différentes pour expliquer les causes de l'exclusion. Une première qui représente 48% des praticiens et qu'elle nomme *individualisante décontextualisée*. Ces professionnels considèrent l'exclu comme un individu qui porte un problème particulier (Toxicomanie, illettrisme, formation insuffisante etc...). La deuxième posture dite *humaniste* qui représente 42% des professionnels et qui perçoit l'exclu comme un individu victime (Handicapé, échec scolaire, famille non structurante etc..). Et la dernière dite *produit* refuse l'explication individuelle et pense que l'exclusion est la conséquence d'une organisation

sociale (Société de l'individu, libéralisme, déterminisme social etc..). Nous observons que la première posture est la plus partagée et qu'elle correspond aux valeurs de la responsabilité individuelle. L'idée développée par cette posture est que l'intervention sociale ne peut fonctionner qu'à la condition que le bénéficiaire s'engage totalement, car il détient les clés de sa réussite ou de son échec. La deuxième posture correspond à la conception d'un être fragilisé, qu'il faut protéger et aider à surmonter ses difficultés. Pour ceci, le bénéficiaire a besoin d'un soutien social et financier pour rééquilibrer les désavantages ou ses inadaptations dont il est victime. La troisième posture représente 10% des professionnels. Ces derniers considèrent l'exclusion (l'exclu) comme le produit d'une organisation sociale et refusent les explications individuelles.

Ainsi Levené montre que 90% des professionnels de l'éducation spécialisée considèrent que les problèmes des usagers sont dus essentiellement à des causes individuelles (soit comme responsable ou soit comme victime) extérieures à toutes considérations sociales. En agissant ainsi, ils minimisent l'importance des rapports sociaux et des inégalités sociales dans le processus d'exclusion. Cette perception des causes du processus d'exclusion, pourrait expliquer les pratiques d'individualisation mises en place par les travailleurs sociaux.

Astier (1996) réalise son étude sur le RMI et plus particulièrement sur les Commissions Locales d'insertion. C'est au sein de ces commissions que se décide, pour chaque bénéficiaire, de l'interruption ou de la prolongation de l'allocation du revenu minimum. Pour ce faire, le professionnel doit instruire un dossier et réaliser un suivi personnalisé qui l'amène à devoir examiner, mesurer et connaître tous les détails de la vie des demandeurs. Ainsi, le prétendant à l'insertion est invité à se raconter et à donner des informations sur ses conditions de vie, sur sa famille, son logement, ses réussites et sur ses échecs professionnels, son état de santé etc.... Ces pratiques rompent avec le principe d'égalité entre les individus, puisque le citoyen ne perçoit pas l'aide en fonction d'un droit garanti pour tous, mais en fonction de sa trajectoire individuelle. Ainsi, alors que l'objectif revendiqué des CLI est de favoriser la proximité et d'humaniser le traitement social de la pauvreté, Astier (1996) dévoile que les bénéficiaires doivent avant tout « payer de leur personne » car ce sont le plus souvent les informations individuelles et privées qui sont les plus utilisés pour décider au sein des CLI de la suspension ou du maintien de l'allocation. Elle donne des exemples où les jugements moraux du bon et du mauvais pauvre, qui reposent le plus souvent des valeurs « familialistes » du type la bonne mère et le mauvais mari, prennent une place prépondérante pour décider du maintien ou de la suppression du revenu minimum d'insertion.

Cette première partie a été consacrée à comprendre ce que pouvait être l'exclusion sociale et pourquoi il est plus judicieux d'étudier les processus qui mène à l'exclusion plutôt que l'exclusion en tant que telle. En effet, penser la situation d'exclusion ne permet pas de connaître et de décrire la population qui se trouve dans cette situation, alors qu'il est possible de décrire comment les personnes cheminent ou non vers cette situation d'exclusion. La recherche bibliographique sur l'évolution du travail social a apporté un éclairage sur l'évolution d'un travail social qui serait passé d'une prise en charge des individus à un accompagnement social, individualisé et contractualisé. Le défi qui est posé au travail social est de fournir à chacun une individualisation des accompagnements tout en garantissant à tous les citoyens une mission de service public et un accès aux droits.

Face à ces premières observations, il devient opportun de comprendre pourquoi certaines personnes rencontrent des difficultés pour accéder à un logement, malgré le fait que celui-ci soit un droit et qu'il existe des dispositifs spécifiques d'aide aux sans domicile.

Partie 2 : L'insertion sociale par le logement

1. Les difficultés d'accès à un logement autonome

Malgré que le droit au logement soit reconnu par la déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948³ et que des lois existent pour le faire appliquer, de nombreuses associations comme la fondation l'Abbé Pierre dénoncent chaque année la situation de plusieurs milliers de personnes qui n'ont pas de logement ou sont mal logées. Dans ce chapitre, nous aborderons la question du logement social et celle des sans domicile dans un pays qui affirme que l'accès à un logement est un droit fondamental.

1.1 Le logement, un droit fondamental

La première loi effective qui reconnaît un droit à l'habitat est la « loi Guillot » du 22 juin 1982. Mais la plus importante est la loi N°90-449 du 31 mai 1990 qui affirme dans son article premier que « *Garantir le droit au logement constitue un devoir de solidarité pour l'ensemble de la nation. Toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières a droit à une aide de la collectivité pour accéder à un logement décent et indépendant ou s'y maintenir et pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de service téléphonique* ». La loi de lutte contre les exclusions N° 98-657 du 28 juillet 1998 viendra réaffirmer ce droit en mettant en place des dispositifs qui ont pour objectif de renforcer l'action en faveur des personnes défavorisées. Elle instaure la mise en place de commissions que peuvent saisir les personnes qui sont dans l'attente d'un logement depuis un délai anormalement long.

Après les opérations médiatiques des enfants de Don Quichotte qui avaient installé des tentes sur les bords du canal Saint Martin (en pleine campagne électorale) et la lutte acharnée depuis des années des associations d'aide aux sans-abri, les députés ont voté le 5 mars 2007 la loi N° 2007-290 qui institue le droit au logement opposable (Loi DALO). L'accès à un logement décent et indépendant devient un droit que l'état Français doit garantir à tous les citoyens. Ainsi, l'Etat Français ne peut plus se contenter d'une obligation de moyens, il doit aujourd'hui répondre à une obligation de résultat. En effet, avec cette loi, le citoyen qui n'obtiendrait pas de logement adapté à sa situation dans un délai respectable, peut après avoir tenté une première requête auprès d'une commission de médiation, intenter un recours devant le tribunal administratif. De plus, cette loi reconnaît le droit aux personnes accueillies dans les hébergements d'urgence de rester dans l'établissement jusqu'à ce qu'une solution adaptée leur soit proposée. Mais pour faire face au manque de logements sociaux, la loi prévoit également une augmentation de l'offre de logement et de structures d'hébergement.

³ Art 25 de la déclaration Universelle des droits de l'Homme : Toute personne a droit à un niveau de vie suffisant pour assurer sa santé, son bien-être et ceux de sa famille, notamment pour l'alimentation, l'habillement, le logement, les soins médicaux ainsi que pour les services sociaux nécessaires ; elle a droit à la sécurité en cas de chômage, de maladie, d'invalidité, de veuvage, de vieillesse ou dans les autres cas de perte de ses moyens de subsistance par suite de circonstances indépendantes de sa volonté.

Malheureusement, il semble que ce droit n'a rien d'effectif et que ces textes n'apportent pas les résultats escomptés. En effet, fin novembre 2009 de nombreuses associations caritatives et d'entraide⁴ se sont associées pour organiser la 2ème nuit solidaire pour le logement. Cette manifestation avait pour objectif d'attirer l'attention de l'opinion publique et du gouvernement sur la question des personnes sans abri et des mal-logés en France. Dans ce contexte de pénurie qui perdure depuis de nombreuses années et malgré les bonnes volontés affichées par les pouvoirs publics, les moyens financiers et juridiques demandés par les associations⁵ pour la mise en place de la loi DALO sont loin d'être satisfaits. Il est possible de penser que si le droit au logement est si complexe à faire appliquer, c'est qu'il s'oppose au droit à la propriété privée et aux pratiques de la spéculation immobilière (Michalot, 2007). Quoi qu'il en soit et malgré le droit au logement opposable, de nombreuses personnes n'arrivent toujours pas à accéder à un logement. Afin de mieux saisir la complexité de la problématique, nous allons regarder l'état du logement social en France et les modalités d'attribution des logements.

1.2 L'accès au logement social

L'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (2004), dénombre plus de trois millions de « mal-logés ». Il met aussi en lumière que mal-logement et pauvreté sont liés, puisque les ménages pauvres ne trouvent à se loger qu'en fonction de leurs revenus. Toutefois, tous les mal-logés ne sont pas pauvres et tous les pauvres ne sont pas mal logés. L'étude menée par Lincot et Rieg (2003) pour l'INSEE, montre que le confort des logements est globalement en augmentation et que le taux moyen de surpeuplement des appartements est en forte diminution. En effet, alors que 39% des logements étaient considérés comme sans confort par l'INSEE en 1973, il n'en reste plus que 2.6% en 2002. De même, l'étude montre que le taux de satisfaction de ménages sur leurs conditions de logement est lui aussi en augmentation. Il est possible d'affirmer qu'aujourd'hui les difficultés de logement ne sont pas tellement des problèmes d'insalubrité, mais surtout un problème d'accès et de maintien dans le logement.

De même, le rapport de l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion (2004) montre que les difficultés liées au logement ne se limitent pas au mauvais état de ceux-ci, mais que le problème le plus important est le coût du logement qui pèse de plus en plus lourd dans le budget des plus pauvres. Les loyers des ménages pauvres ont, selon le rapport (Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion 2004, page 99), augmenté de 80% entre 1988 et 2002, alors que les revenus de ces ménages n'ont progressé que de 30%. L'ampleur de cette augmentation est encore plus grande si l'on prend le parc locatif privé, où les loyers ont progressé de 107.4% au cours de cette même période. Heureusement, les familles pauvres ou modestes bénéficient d'aides au logement⁶. Malheureusement celles-ci ne permettent pas de compenser totalement ces augmentations. Le taux d'effort financier net que doivent fournir les familles pauvres ou modestes est en augmentation et plus particulièrement dans le secteur privé. Une fois le loyer et les charges payés, le reste à vivre est d'autant plus limité que le niveau de vie est faible. Toute rupture familiale ou professionnelle peut avoir des conséquences directes sur le maintien dans le logement.

⁴ La FNARS, Emmaüs France, Fédération de l'entraide protestante, ATD quart monde, Médecins du monde, France terre d'asile, Secours catholique etc...

⁵ Emmaüs France, la FNARS, droit au logement, les enfants de Don Quichotte etc...

⁶ Les aides personnelles au logement représentent aujourd'hui 13.3 milliards d'Euros et sont versées à 6.2 millions de ménages

La C.A.F, qui gère les aides, indique que le nombre de bénéficiaires ne cesse d'augmenter depuis 1998⁷. De même, la CAF fait remarquer que les ménages aidés sont particulièrement fragiles : 39% des personnes aidées par le FSL sont des personnes isolées et 29% sont des familles monoparentales. Malgré ces aides et les efforts de prévention introduits par la loi contre les exclusions, le nombre de demandes d'expulsions judiciaires ou administratives ne cesse d'augmenter depuis 1999. Toutefois, l'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (2004) rappelle que ces indicateurs sont insuffisants, car ils ne permettent pas de connaître les décisions des juges et de savoir si cette augmentation résulte d'une plus grande réactivité des bailleurs face aux impayés, de l'engagement plus systématique de procédures, ou encore d'une dégradation de la situation des ménages. Dans ce contexte de crise du logement caractérisé par une hausse générale des loyers et un taux de vacance bas⁸, les pauvres ont peu de liberté de choix quant à leur logement. Ils ont ainsi de plus en plus de mal à parvenir à se loger quand ils n'ont pas de domicile et ont des difficultés pour en changer quand ils sont mal logés.

Le parc social est soumis à une forte pression car il est loin de pouvoir répondre à toutes les demandes qui s'adressent à lui. L'enquête de Lincot et Rieg (2003) montre que le nombre de ménages qui déclarent avoir déposé ou renouvelé une demande de logement HLM est passé de 855 100 demandes en 1996 à 1 042 700 en 2002. De plus, compte tenu du ralentissement des programmes de construction dans ce secteur, le nombre de logements disponibles dépend de plus en plus du taux de rotation. Or, celui-ci ralentit aussi fortement. Il est passé de 12.7% en 1999 à 10.6% en fin 2001. L'autre difficulté rencontrée par les bailleurs sociaux est la paupérisation des populations logées en HLM. En effet, les ménages qui sortent d'un logement social ont des revenus supérieurs à ceux des locataires stables du parc HLM (l'écart est passé de 17% à 35% sur la période de 1996-2002). Dans le même temps, les revenus des nouveaux locataires sont inférieurs à ceux des locataires en place (l'écart est passé de 8% à 10% sur la période de 1996 à 2002). Ce processus de paupérisation est au cœur des débats sur la vocation du parc social. Avec cette crise du logement, certains voudraient que le parc HLM réponde aux exigences du droit au logement, en s'ouvrant aux plus pauvres, tandis que d'autres pensent qu'une spécialisation marginaliserait les habitants du parc HLM et le relèguerait dans une fonction de « parking social », alors que sa vocation est plus large et d'abord familiale.

La question du logement social n'est donc pas simple à régler et cette préoccupation revient de plus en plus aux élus locaux. Si ceux-ci sont bien placés pour connaître les besoins locaux, ils sont aussi très proches des électeurs qui ne voient pas toujours d'un bon œil la venue sur leur territoire de logements sociaux. Les difficultés pour faire appliquer la loi dite S.R.U⁹ (Solidarité et Renouvellement Urbain) votée en 2000 est un exemple qui illustre les limites de la décentralisation pour la question du logement. Ainsi, la question du logement social est bien une préoccupation sociale actuelle et ceci malgré l'amélioration incontestable de l'habitat.

1.3 Les sans domicile

⁷ Le nombre de bénéficiaire du FSL est passé de 231904 en 1998 à 296117 en 2001 soit une augmentation de +6.2%

⁸ D'après l'étude de LINCOT L et RIEG C (2003) Le taux de vacance était de 6,8% en 2002 alors qu'il était de 7.9% en 1996 et de 8.4% en 1988

⁹ S.R.U : Loi N° 2000-1028 du 13 décembre 2000 relative à la solidarité et au renouvellement urbain a modifié considérablement le droit de l'urbanisme et du logement. Le volet sur la mixité sociale oblige les municipalités de plus de 3500 habitants a avoir au moins 20% de logement sociaux. Nombreux sont les maires qui préfèrent payer une amende plutôt que de mécontenter leurs électeurs.

Le nombre des mal-logés et de sans-abris est difficilement mesurable. En effet, certaines associations qui travaillent auprès des personnes sans domicile avancent le nombre de 200.000 individus, d'autres de près de 400.000. Certains annoncent qu'il est en augmentation constante, d'autres sont plus prudents sur cette affirmation. Les statistiques de l'INSEE ne sont guère plus précises. Elles parlent d'environ 3 millions de personnes mal logées dont 86.000 seraient sans domicile, 548.000 dépourvues de logement personnel (hébergement chez des tiers, en camping, etc.) et 2.200.000 vivent dans des conditions très difficiles (absence de chauffage, d'équipement sanitaires, etc.). Il est possible de comprendre que les écarts de chiffre puissent être la conséquence d'un manque de définition du sans domicile. Dans une étude réalisée pour l'INSEE et destinée à déterminer le nombre de sans domicile fixe, Brousse (2002) a proposé la définition suivante : « *Une personne est dite sans domicile un jour donné si la nuit précédente elle a été dans l'une ou l'autre des deux situations suivantes : soit elle a eu recours à un service d'hébergement, soit elle a dormi dans un lieu non prévu pour l'habitation (rue, abri de fortune) ».*

Si cette définition inclut les personnes hébergées pour des périodes de longue durée, elle ne comptabilise pas les personnes sans logement, contraintes de dormir à l'hôtel ou de se faire héberger chez des particuliers ou d'occuper un logement sans titre. Elle n'inclut pas non plus les personnes logées dans des conditions particulières, comme des constructions provisoires et les habitations mobiles.

Malgré une définition du sans domicile qui est loin d'être parfaite, l'étude permet de dénombrer et de mettre en lumière les profils des sans domicile usagers des services d'hébergement et de distribution de repas chauds. Cette étude réalisée au cours en janvier 2001 affirme que 86.500 adultes ont fréquenté au moins une fois, soit un service d'hébergement ou une distribution de repas chauds. Sur ces 86.500 personnes, 63.500 étaient privées d'un domicile propre et 16 000 enfants de moins de 18 ans les accompagnaient. Elle montre également que 75% des personnes sans domicile ont déjà eu un hébergement personnel. Sur les 25% qui n'en ont jamais eu, 60% sont des jeunes de moins de 30 ans. Sur les personnes ayant déjà eu un logement, les raisons évoquées pour lesquelles elles se retrouvent à la rue sont : la séparation du couple (37%), un changement de ville, de région ou de pays (20%) ; l'impossibilité de payer le loyer (21%) et enfin l'expulsion de leur logement (13%). Bien souvent, avant d'être totalement privées de domicile, ces personnes étaient déjà logées de façon précaire chez des parents ou des amis, à l'hôtel ou dans un logement occupé sans titre. De plus au cours de l'année précédant l'enquête, la moitié des personnes interrogées ont effectué une démarche pour trouver un logement. Celles qui n'ont pas fait de démarche mettent en avant le manque de revenus ou le manque de documents, comme des feuilles de paye ou titre de séjour. Seuls 14% disent ne pas vouloir changer de mode d'hébergement.

Ces chiffres permettent de penser que si l'exclusion sociale doit être regardée comme un processus et non comme un état, il en va de même pour les personnes qui n'ont pas de logement. En effet, comme le montre l'enquête de Brousse (2002) et de nombreux ouvrages (Farge et Lae, 2000 ; Mougin, 2005 ; Pichon, 1995 ; Badin, 2004 ; Ballet, 2005), la disparité des situations et l'étude des parcours des personnes sans domicile montrent qu'ils sont loin d'être statiques. Tous les témoignages confirment que si certaines ont eu des difficultés pour se maintenir dans leur logement à cause de problèmes financiers ou familiaux, toutes ont eu avant de se retrouver à la rue, recours à différentes formes de logement (Hébergement chez un tiers, caravane, squat etc.).

D'autre part, De La Rochère (2003) montre que les sans domicile ne sont pas coupés totalement de l'emploi, car plus d'un tiers d'entre eux travaille. Toutefois, l'emploi occupé est

souvent précaire et à temps partiel (Intérim, CDD, CES, emploi jeune, apprenti...). Le revenu médian mensuel est faible, car il est estimé à environ 330 Euros. L'ancienneté dans leur emploi est très faible si on la compare à la population qui possède un logement personnel. L'étude montre que ceux qui sont plus stables dans l'hébergement le sont également dans l'emploi. En effet, parmi les sans domicile qui travaillaient en janvier 2001, et qui ont été hébergés toute l'année précédente en structure, 68 % ont travaillé durant les douze derniers mois. A l'inverse, parmi ceux ayant alterné différentes formes d'hébergement, seuls 30% ont réussi à travailler tout au long de l'année. Cette différence peut s'expliquer en partie, selon l'auteur, «... par les procédures d'admission dans les structures de longue durée (comme les CHRS) qui conduisent à sélectionner de préférence ceux qui ont les plus grandes chances d'occuper un emploi. ». C'est en étudiant le fonctionnement du secteur de l'insertion par le logement, qu'il sera possible de bien comprendre l'affirmation de De La Rochère (2003).

2. Les dispositifs d'aides aux sans domicile

Les personnes qui n'arrivent pas à accéder à un logement peuvent bénéficier de dispositifs particuliers. Comme nous venons de le voir précédemment, les trajectoires qui mènent à une situation de sans domicile sont variées. Pour répondre à cette diversité, différents dispositifs ont été mis en place. L'objectif de ce chapitre est de saisir le fonctionnement général de ces dispositifs et d'en comprendre le sens. Pour cela nous étudierons les différences qui existent entre hébergement et logement et entre hébergement d'urgence et hébergement d'insertion.

2.1 L'organisation générale des dispositifs d'hébergement.

Dans un premier temps, il est important de distinguer la différence entre logement et hébergement. Dans le cas du logement, même temporaire, les locataires ont un statut d'occupation (bail ou contrat de résidence) avec des droits (droit commun qui garantit le maintien dans les lieux et régleme nte l'expulsion) et des devoirs (payer son loyer et entretenir l'habitation louée). Les personnes paient un loyer et peuvent si besoin, bénéficier des aides personnalisées au logement versées par la caisse d'allocation familiale (CAF).

Dans le cas de l'hébergement, il n'y a aucun titre d'occupation. Un contrat peut être parfois signé entre l'hébergé et le centre, mais celui-ci est plus un outil éducatif qu'une pièce juridique. Les bénéficiaires (car ils ne sont pas locataires) ne paient pas de loyer, mais paient éventuellement une participation aux frais d'hébergement qui doit être proportionnelle aux ressources. Ces personnes ne bénéficient pas des protections et des droits des locataires (Par exemple ils n'ont pas le droit à l'APL et sont soumis à un règlement intérieur). Ainsi, la fin de l'hébergement peut être ordonnée par les responsables du centre d'hébergement pour le simple motif de non-respect du règlement intérieur, ou pour le fait que la personne ne respecte pas le contrat engagé avec le centre (démarche d'insertion, de soin, etc....). En résumé l'hébergement est provisoire et le bénéficiaire n'est pas chez lui.

Depuis mars 2007, le secteur de l'hébergement est construit sous la forme de trois dispositifs qui ont une volonté de continuité entre eux.

· L'hébergement d'urgence (environ 11.000 places en 2008¹⁰) :

L'hébergement d'urgence est défini comme un accueil inconditionnel, c'est-à-dire sans sélection des publics, de courte durée et souvent seulement pour la nuit. Les personnes doivent en général quitter le centre vers 8h du matin. C'est un hébergement collectif, soit sous forme de dortoir ou de petites chambres de 2 à 4 personnes. Les chiens, compagnons fidèles de nombreuses personnes en errance, n'y sont pas toujours acceptés ou doivent dormir dans un chenil. Cette situation entraîne souvent les personnes qui ont des chiens à refuser de fréquenter ces centres. Certaines associations essaient de trouver des solutions à ce problème.

· L'hébergement de stabilisation (4000 places prévues en 2008) :

Depuis mars 2007, le plan d'accueil renforcé pour les sans-abris (PARSA) prévoit de transformer des places d'urgence en places de stabilisation. Alors que l'urgence prévoyait d'accueillir les personnes quelques jours par mois, l'hébergement en stabilisation a comme avantage d'accueillir sur des périodes beaucoup plus longues (De un à trois mois consécutifs) permettant ainsi aux sans-abris de ne pas avoir à rechercher tous les soirs un nouveau mode d'hébergement. De plus ces centres sont maintenant ouverts la journée et les personnes ne sont plus contraintes de passer toute la journée dans la rue. Ils disposent d'un financement plus conséquent, mais en contrepartie doivent mettre en place un suivi social auprès des personnes accueillies et signer un contrat avec l'usager. Alors que la loi prévoit que toute personne qui demande une place de stabilisation doit pouvoir en bénéficier, certains professionnels observent que certaines personnes sont obligées d'attendre plusieurs semaines avant qu'une place se libère.

· L'hébergement d'insertion (environ 40.000 places en 2008) :

L'hébergement d'insertion se caractérise par la sélection du public accueilli, par l'élaboration d'un projet d'insertion et par un accueil de plus longue durée. Le séjour n'est plus limité dans le temps, mais il est en moyenne de dix-huit mois. Les personnes sont hébergées en général dans une chambre individuelle et bénéficient d'espace collectif (cuisine, salle à manger, télévision,...). Se développent aussi des structures en hébergement éclaté, où les personnes sont hébergées dans des studios ou des appartements répartis sur différents quartiers de la ville.

La première différence entre les trois types d'hébergement est la sélection de la population : l'urgence est inconditionnelle, la stabilisation demande aux usagers de s'engager progressivement dans un processus d'insertion sociale, mais la sélection n'est pas encore d'usage, alors que l'insertion demande que l'usager ait un projet d'insertion sociale et/ou professionnelle. Malgré ces contraintes, le nombre de demandeurs répondant aux critères est depuis quelques années largement supérieur au nombre de places disponibles ce qui entraîne de fait à devoir sélectionner le public. Cette distinction voudrait qu'il existe un continuum entre ces deux niveaux. Un premier qui accueillerait tout le monde sans critère ni condition, mais pour une courte durée et qui renverrait ensuite à un deuxième niveau, composé de structures diverses, sélectives, mais assurant un hébergement plus long en vue de réussir le travail d'insertion. Avec les places de stabilisation une étape intermédiaire a été créée, mais on peut douter qu'elle suffira à améliorer le dispositif. En effet, comme nous le verrons, la passerelle entre urgence et insertion ne semble pas aussi évidente dans la pratique et de nombreuses personnes se retrouvent cantonnées à l'urgence et à la stabilisation. L'autre difficulté est qu'avec la crise du logement, la mobilité dans le secteur du logement social est ralentie. Ce phénomène freine le passage de l'hébergement au logement et pose la question de la fluidité des parcours. Mais avant de

traiter cette question, il est préférable de bien comprendre le fonctionnement des CHRS d'insertion.

2.2 Les CHRS d'insertion

2.2.1 Rappel historique

L'origine de la création des CHRS se trouve dans la loi du 13 avril 1946. Ce texte décidait de la fermeture des maisons de tolérance et voulait renforcer la lutte contre le proxénétisme. Il prévoyait notamment l'aménagement d'établissements destinés à accueillir les prostituées en vue de leur reclassement. C'est dans cet esprit que se sont mis en place les centres de réadaptation sociale, par des associations d'inspiration souvent chrétienne. Certaines sont bien connues, comme l'Armée du Salut ou le Secours Catholique, qui continuent à gérer des établissements. Le plus souvent ces associations faisaient appel à la générosité et à la charité pour venir en aide et (ré) éduquer ces populations en difficultés. Le décret du 29 novembre 1953 a ensuite incité les associations privées et les pouvoirs publics à mettre en place un accueil pour les personnes sortant d'établissements hospitaliers, de cure, de rééducation ou de prison. Il s'agissait de faciliter la réadaptation à la vie civile des personnes ne disposant pas de relais à leur sortie et d'éviter que l'absence de logement ne compromette leur réinsertion. Le second objectif était de remettre ces personnes au travail. Celui-ci était d'ailleurs obligatoire, soit à l'intérieur, soit à l'extérieur du centre.

A partir de 1976, l'article 46 du titre V du code de la famille et de l'aide sociale donne une liste de neuf catégories de personnes pouvant prétendre à un accueil en CHRS :

« Lorsqu'elles ne disposent pas de ressources suffisantes, peuvent, en application des articles 185 et suivants du code de la famille et de l'aide sociale, bénéficier, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans les centres d'hébergement et de réadaptation sociale publics ou privés : 1) Les personnes sans logement sortant d'établissements hospitaliers, d'établissements de cure ou de rééducation ou d'établissements sociaux ou médico-sociaux assurant l'hébergement de handicapés ; 2) Les personnes et familles qui se trouvent privées de logement par suite de circonstances indépendantes de leur volonté et qui ont besoin d'être momentanément hébergées ; 3) Les personnes et familles sans logement, de nationalité française, rapatriées de l'étranger ; 4) Les personnes et familles qui se trouvent hors d'état d'assurer leurs responsabilités sociales ou familiales ; 5) Les vagabonds, ayant accepté les mesures qui leur auront été proposées en vue de leur reclassement ; 6) Les inculpés placés sous le contrôle judiciaire ; 7) Les condamnés soumis au sursis avec mise à l'épreuve ; 8) Les personnes libérées de prison ; 9) Les personnes en danger de prostitution ou celles qui se livreraient à la prostitution. »

Ainsi, les CHRS ont été créés à une époque de plein emploi et dans un but de faciliter la réadaptation de certains publics bien définis. Nous observons que le public est réparti en deux catégories. Les victimes de causes extérieures à leur volonté -telles que les personnes sortant d'hôpital psychiatrique, les rapatriés français, les familles victimes de circonstances indépendantes de leur volonté- et les coupables en attente d'une rédemption (les vagabonds, les sortants de prison, les prostitués).

2.2.2 Le fonctionnement actuel

Aujourd'hui, c'est l'article L345-1 du nouveau code de l'action sociale et des familles qui définit les personnes qui peuvent prétendre à l'accès à un CHRS :

« Bénéficiaire, sur leur demande, de l'aide sociale pour être accueillies dans des centres d'hébergement et de réinsertion sociale publics ou privés les personnes et les familles qui connaissent de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion, en vue de les aider à accéder ou à retrouver leur autonomie personnelle et sociale... ».

Cet article vise une population beaucoup plus large que l'article 46 du code de la famille et de l'aide sociale précédemment cité. De plus, il n'est plus besoin d'être sans logement ou avec des difficultés de ressources pour avoir le droit de demander de l'aide. Les CHRS changent aussi de nom en remplaçant réadaptation par réinsertion. Ainsi, depuis 1998 la dénomination exacte est : Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale. De plus, la loi élargit les missions des CHRS et leur reconnaît le droit à diversifier leur mission en répondant aux demandes d'urgence et aux suivis sociaux sans hébergement. De ce fait, certains CHRS gèrent des hébergements de réinsertion, des hébergements d'urgence, des accueils de jour, des missions de veille sociale (service du « 115 »), mais aussi des suivis sociaux après hébergement ou même avant, afin d'éviter un hébergement en établissement. Compte tenu des histoires associatives variées, le secteur des CHRS est donc assez complexe à décrire. Au fil des années, des spécialités se sont mises en place, ainsi qu'une disparité entre les départements. En effet, même si le financement des CHRS est national, des projets annexes sont financés par les départements ou les régions et des spécialités et des spécificités se sont créées. Néanmoins, nous pouvons dire que les CHRS sont gérés à plus de 90% par des associations, qu'ils emploient des salariés et recourent parfois à des bénévoles pour accueillir le public.

La professionnalisation des CHRS remonte aux années 1970. A partir de cette période, les CHRS embauchent de plus en plus de travailleurs sociaux. Toutefois il a fallu développer des formations spécifiques, car ces derniers ne connaissaient pas ce secteur. En effet, les éducateurs spécialisés par exemple, avaient développé un savoir faire plutôt centré sur le secteur du handicap ou de l'enfance inadaptée. L'embauche de personnel qualifié oblige les associations à avoir un financement assuré et stable et à ne pas attendre seulement la générosité. C'est la DDASS¹¹ qui finance et donne son accord pour le budget. Les salariés sont protégés par une convention collective qui figure dans la convention signée entre le CHRS et la DDASS. Il existe trois conventions collectives principales dans ce secteur. La majorité applique les accords SOP¹² du 6 mai 1976, spécifiques aux CHRS. D'autres appliquent la convention collective du 31 octobre 1951 des établissements hospitaliers et d'assistance privée non lucratif, ou encore celle du 15 mars 1966 concernant le secteur du handicap et de la protection de l'enfance. Les accords SOP sont moins avantageux pour les salariés notamment en ce qui concerne les congés trimestriels (9 jours annuels au lieu de 18) et les salaires y sont en général moins élevés. De plus, ils n'obligent pas l'employeur qui recrute du personnel non diplômé à le qualifier en cours d'emploi, comme dans la convention de 1966. Les CHRS sont composés de trois catégories principales de personnels :

La fonction de direction :

Sous l'autorité du conseil d'administration, le directeur est le responsable du fonctionnement du CHRS. Il est en règle générale responsable de la direction administrative, financière

¹¹ DDASS : Direction Départementale des Affaires Sanitaires et Sociales

¹² SOP : Syndicat des Organismes Privés sanitaires et sociaux

et technique des services de l'établissement. Il est le fédérateur d'un ensemble de corps professionnels qu'il doit gérer et piloter vers les objectifs fixés par le conseil d'administration et les politiques sociales. Il n'a pas l'obligation d'être titulaire du certificat d'aptitude à la fonction de direction d'établissement social (CAFDES), mais dans la pratique on constate (étude de la FNARS en 1996) que 50% du personnel de direction a une double formation et ajoute un diplôme universitaire, un CAFDES ou un diplôme supérieur en travail social (DSTS) à une formation de base de travailleur social.

- Le personnel socio-éducatif :

Chaque CHRS en fonction de son histoire (militante, confessionnelle) recrute et gère des personnels divers. Les missions des CHRS étant très variées, (urgence, insertion par le logement, le travail, la santé, reconstruction de liens sociaux), le personnel socio-éducatif est pluridisciplinaire. Le personnel socio-éducatif peut être composé de professionnels détenteurs d'un diplôme du secteur social, comme les éducateurs spécialisés, les assistantes sociales, les animateurs, les moniteurs éducateurs, les conseillères en économie sociale et familiale. D'autres professionnels viennent composer les équipes comme les éducateurs techniques avec ou sans diplôme, les travailleuses familiales, ou encore des personnes sans diplôme ayant acquis une grande expérience dans ce secteur.

- Les services généraux et administratifs :

Ce sont essentiellement les secrétaires, les agents d'entretien et les veilleurs de nuit. Les cuisiniers sont parfois présents dans les structures qui ont un hébergement collectif. Tout ce personnel joue un rôle important dans l'équipe, car ils sont proches des personnes accueillies et les côtoient au quotidien.

2.2.3 De l'admission en CHRS à la fin de l'accompagnement.

Même si des facteurs externes peuvent parfois influencer les critères d'admission (par exemple, les DDASS peuvent inciter certains établissements à accueillir de préférence des personnes originaires du département, ou à développer l'accueil avec enfants) dans la pratique, l'admission relève des gestionnaires des centres et des équipes socio-éducatives qui peuvent admettre ou refuser une personne selon leurs propres critères et leurs capacités d'accueil. Les critères d'admission dépendent en général de l'histoire et du projet éducatif de chaque établissement. Une fois la décision prise en équipe, le directeur informe la préfecture qui prononcera l'admission à l'aide sociale.

Afin d'éviter l'arbitraire, l'équipe socio-éducatif et le responsable du centre qui décident de ne pas accueillir une personne, doivent informer la personne de cette décision et la motiver. L'établissement doit transmettre régulièrement à la DDASS la liste des personnes qu'il a refusées. Le choix du public est donc une réalité reconnue et légale même si elle est contraire à la logique de la mission de service public. Pour réaliser cette sélection, les équipes pratiquent en général un entretien préalable entre un travailleur social et le demandeur. Puis le travailleur social prend contact avec les services sociaux qui suivent cette personne, ou l'organisme qui l'a adressé au CHRS. Certains CHRS se spécialisent dans l'accueil des sortants de prison, des femmes ou hommes voulant sortir de la prostitution, ou bien encore des femmes seules avec enfants. Mis à part cette première sélection, d'autres critères beaucoup plus subjectifs peuvent entrer aussi en jeu. Par exemple, Lallemand (2000) souligne que les critères reposent généralement sur la possibilité de mettre en place avec la personne un projet d'insertion. Néanmoins, cette notion de mise en place d'un projet d'insertion reste mal définie, pouvant tout autant désigner

une capacité du centre d'accueil à aider la personne qu'une, capacité de la personne à réaliser un projet d'insertion.

Pelège (2004) de son côté, observe que le critère de « l'employabilité » est le critère le plus souvent retenu et en particulier pour la population masculine ou féminine qui se présente sans enfants à charge. Mais avant tout, l'auteur affirme qu'un des critères le plus retenu est relatif à la « demande », voire au « désir » des postulants. Cette thématique du « désir » est portée par l'histoire de la culture des travailleurs sociaux. En effet, la psychologie et la psychanalyse se sont développées dans le secteur du travail social et sont souvent une référence pour prendre des décisions. Avec le critère du « désir », les travailleurs sociaux restent ainsi la plupart du temps les seuls juges du mode d'entrée et de sortie des CHRS. De plus comme le souligne Pichon (1995), l'arbitraire et l'aléatoire du désir (souvent nommé demande) s'avère la clé pour entrer, mais fonctionne seulement quand il est identique aux attentes et aux représentations construites par les équipes des CHRS. Ces formes d'exigence aboutissent ainsi à diviser la population en deux. Ceux qui seraient « mûrs » et « prêts » pour la réinsertion et ceux qui ne seraient « pas prêts » ou « pas adaptés ». Ces derniers relèveraient soit du soin ou de l'urgence en attendant que leur état de santé soit meilleur ou que leur « désir » soit conforme aux attentes de l'équipe. Ces critères ont une incidence directe auprès de certaines populations. Par exemple, une des populations la plus touchée est celle des jeunes en errance qui sont en général les plus hostiles aux formes contraignantes des horaires et des contrats éducatifs ou sociaux (Dequiré et Jovelin, 2009).

Un autre critère de sélection dégagé par Pelège (2004) est de nature plus organisationnel. De fait, il semble que les directeurs et les équipes éducatives ont pour souci de veiller à l'équilibre interne de la structure. Ainsi, ils essaient de ne pas prendre trop de personnes d'une même classe d'âge, d'une même ethnie ou d'une même problématique. La conjugaison de ces différents critères et le faible turn-over des publics accueillis font que l'accès aux CHRS est particulièrement sélectif.

Une fois sélectionnée, la personne doit le plus souvent signer un contrat. En effet, depuis quelques années¹³ la pratique de la signature d'un contrat qui définit les droits et les devoirs de chaque partie s'est développée. Il ne s'agit pas d'un contrat au sens juridique du terme, mais plutôt d'un outil éducatif. La personne accueillie est en général associée à l'élaboration de ce contrat qui varie selon les personnes et les CHRS. Il est en général assez souple et est revu régulièrement avec l'intéressé, afin de l'adapter en fonction des avancées et des échecs de la personne. Depuis la loi de lutte contre les exclusions, la durée de l'accueil n'est plus limitée dans le temps. Elle est laissée à l'appréciation des équipes de professionnels et des intéressés. En contrepartie de cette souplesse, les équipes doivent faire un bilan de la situation de la personne ou de la famille au moins une fois tous les six mois.

La fin d'une prise en charge peut avoir lieu soit avec l'accord des deux parties ou de manière unilatérale.

La fin d'une prise en charge avec l'accord des deux parties :

Elle peut se produire quand celle-ci arrive à son terme, ou que la personne a acquis une autonomie suffisante pour évoluer sans aides éducatives. Elle peut se produire aussi s'il existe un désaccord sur les objectifs de l'accueil et que les deux parties sont d'accord pour se séparer.

¹³ Il est à signaler que la signature d'un contrat de séjour est devenu obligatoire avec la loi 2002-2 qui rénove le secteur de l'action sociale.

- La fin de la prise en charge à la demande de l'utilisateur :

Elle peut être obtenue par la personne elle-même quand elle quitte les lieux sans donner de nouvelles ou si la personne choisit d'aller vivre chez un ami ou de retourner chez son conjoint.

- La fin de la prise en charge à la demande de l'institution :

Ce cas est assez fréquent quand la personne ne respecte pas son contrat ou le règlement intérieur ou commet des actes de violence ou d'incivilité. Le départ peut être négocié et s'étaler sur plusieurs jours, afin de préparer la sortie. Il peut aussi être immédiat (renvoi) en cas de violence grave envers d'autres accueillis ou le personnel. Le renvoi pose aux professionnels des questions délicates, car il se réalise en période de crise de l'accueilli. En effet, en agissant ainsi les professionnels sont conscients qu'ils participent à l'exclusion de personnes qui sont dans une phase de réparation des dégâts psychiques et physiques engendrés par l'exclusion sociale. En même temps, apprendre à respecter un règlement et un contrat permet à l'utilisateur l'apprentissage de la citoyenneté. Certains CHRS avant d'arriver à l'exclusion mettent en place un processus de sanctions allant crescendo.

Ainsi, contrairement au logement où le droit est soumis aux règles de la loi du 6 juillet 1989 qui régit les rapports entre locataires et bailleurs, les personnes hébergées en CHRS sont soumises à un règlement intérieur rédigé par l'établissement. Elles peuvent être expulsées immédiatement en cas de non respect du cadre imposé. Les équipes éducatives des CHRS portent donc une responsabilité très lourde sur le choix du public. D'un côté, elles doivent s'assurer au maximum de la réussite possible de l'accompagnement et de l'autre, elles savent que la situation d'urgence compliquera encore plus la problématique de la personne.

Face au nombre important de demandes et afin de limiter les subjectivités individuelles, les décisions sont prises en équipe. Néanmoins, même si les décisions sont collectives, elles reposent sur des informations qu'apporte le travailleur social qui a réalisé l'entretien d'admission. Ce choix d'accepter ou de refuser d'héberger une personne en CHRS peut avoir des conséquences importantes sur le devenir des personnes car cette sélection influencera le parcours des personnes sans domicile. En effet, accueillir la personne en CHRS d'insertion, lui ouvre une possibilité d'orientation vers un parcours d'insertion alors qu'un refus d'admission risque de la laisser dans les dispositifs d'urgence et de stabilisation. Ce choix est d'autant plus difficile que depuis plusieurs années, les décisions se prennent dans un contexte de pénurie de place et que le nombre de demandeurs est largement supérieur au nombre de places disponibles.

2.2.4 Un manque de place récurrent

La Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale (FNARS) qui est la plus grosse fédération de ce secteur, regroupe plus de 750 associations adhérentes. Elle dénonce depuis des années un manque de 15.000 places pour faire face à une demande croissante. Le ministère de l'emploi du travail et de la cohésion sociale affirme dans son plan Hiver 2004-2005, sa volonté d'augmenter les places en CHRS. Selon le rapport de la cour des comptes (2007), les crédits votés pour les CHRS ont augmenté de 21% en 6 ans. Malgré cela, les associations d'aide aux sans-abri appuyées par la FNARS continuent à déplorer d'être dans l'incapacité de répondre favorablement à toutes les demandes. Cette pénurie de place se vérifie aussi au sein des instances départementales chargées de la question des sans domicile. Par exemple pour le département du Rhône, le schéma directeur de recomposition de l'offre de l'hébergement dans la région Rhône Alpes (Juillet

2009) stipule « *Malgré l'importance du dispositif d'accueil, l'ensemble des demandes ne peut être satisfait* » (P. 5)¹⁴. Le schéma directeur de l'Isère¹⁵ souligne que « *seulement un ménage sur trois est admis suite à sa demande* » et que « *dans les structures d'accueil d'urgence, il est constaté une augmentation du nombre de refus d'hébergement par manque de place hors période hivernale* ». De plus « *Les CHRS accueillants les femmes et les familles de l'agglomération grenobloise enregistrent une vingtaine de ménage régulièrement sur les listes* ». Ainsi malgré les efforts consentis par les pouvoirs publics, les demandes restent toujours largement supérieures aux places disponibles et cet état de fait n'est pas sans conséquence sur les pratiques des travailleurs sociaux à l'égard de la sélection et sur sa justification.

Allemand et Catahier (2004) ont consacré un ouvrage sur le fonctionnement des CHRS. Ce livre est édité par la FNARS et fait référence dans le domaine professionnel. Les auteurs passent en revue tout le fonctionnement des CHRS, les missions, le public accueilli, les activités, l'accompagnement social, le statut des CHRS, le financement etc... Sur les deux cents pages, les auteurs abordent la question de l'admission de manière très succincte (moins d'une page). Les questions éthiques que peuvent susciter la sélection des publics sont traitées et résumées par cette phrase (page 122) : « *Il paraît illusoire d'imaginer que toute personne relevant de l'article L 345-1 du code de l'action sociale et des familles, puisse être accueillie partout, sans condition, en ayant accès à tous les services* ». La sélection du public en demande d'aide devient ainsi une pratique normale. Il n'est absolument pas abordé la question des critères d'admission et de l'équité. Il n'y a qu'une phrase qui stipule que « *En raison de leur histoire et de leur capacité d'accueil limité au regard des besoins, les CHRS ont mis en place leurs propres critères d'admission, ce qui aboutit parfois à exclusion de fait un certain nombre de personnes.* » et « *qu'il faut donc coordonner les réponses sur un territoire, en l'occurrence le département* » alors que les critères d'admission sont eux extrêmement vagues et permettent toutes les interprétations.

Face au manque de place récurrent et à la sélection qui en résulte, il devient important de regarder les profils des personnes qui n'entrent pas dans les CHRS d'insertion et qui stagnent dans les dispositifs d'urgence.

2.3 L'urgence : une construction sociale

Le besoin de traiter l'urgence sociale est apparue à la fin des années 80 et s'est amplifié au fil des années. Les travailleurs sociaux ont longtemps résisté à ce phénomène d'urgence car selon eux, il est en contradiction avec l'insertion qui nécessite un accompagnement dans la durée. Aujourd'hui cette préoccupation est toujours d'actualité, mais la réalité sociale a fait que les professionnels ont dû répondre à cette demande. Pendant des années, des structures d'urgence se sont mises en place en dehors de tout cadre législatif. De ce fait, c'est l'improvisation, la débrouille, l'appel à la générosité qui y ont répondu en premier. Ces actions étaient menées grâce à des personnes qui s'investissaient bénévolement au nom d'un engagement citoyen ou religieux (Allemand et Catahier, 2004). La loi de lutte contre les exclusions (Loi N° 98-657) a reconnu aux institutions sociales, le droit et le devoir d'élargir leur savoir-faire au secteur de l'urgence (Article 312-1 du code de l'action sociale et des familles). Ainsi, de nombreuses associations qui géraient des CHRS ont développé en plus

¹⁴ Consultable sur : http://www.rhone-alpes.sante.gouv.fr/social/hebergement/acrobat/schema_directeur/rhone_2009_2011.pdf

¹⁵ Chaque département de la région Rhône-Alpes a produit en Juillet 2009 un schéma directeur de recomposition de l'offre de l'hébergement dans la région Rhône Alpes. Ils sont tous consultables sur le site : <http://www.rhone-alpes.sante.gouv.fr> dans la rubrique Cohésion sociale Prévention de l'exclusion et insertion.

de leur mission d'insertion une mission d'urgence. Aujourd'hui, les associations qui gèrent les centres d'hébergement d'urgence, les accueils de jour et les services de SAMU social, le numéro d'urgence (115) sont reconnues comme des établissements médico-sociaux à part entière. Ils doivent se conformer à la législation en vigueur (loi du 2 janvier 2002).

Les personnes qui fréquentent les services d'urgence sont difficiles à cibler, car cette population est totalement hétérogène. (Brousse, De La Rochère et Masse, 2002). Néanmoins, bon nombre d'entre elles vivent seules et leurs revenus sont issus des minima sociaux ou d'emplois précaires. Ainsi, l'urgence est majoritairement fréquentée par des personnes particulièrement désaffiliées. Le [Tableau 1](#) compare les populations qui fréquentent les services d'urgence et celles qui fréquentent les CHRS.

Tableau 1 : Comparaison des populations qui fréquentent les services d'urgence et les CHRS

	Personnes fréquentant les services d'urgence	Personnes hébergées en CHRS d'insertion
Proportion d'hommes par rapport aux femmes	64%	57%
Célibataires	59%	57%
Bénéficiaires d'une assurance maladie	81%	89%
Se sentent en bonne santé	75%	82%
Personne disposant d'un emploi	21%	42%

Source : FNARS d'Ile de France (2003)

Nous observons que les hommes sont largement représentés dans le secteur de l'urgence mais aussi dans celui de l'insertion. Le taux de célibataires est lui pratiquement identique puisque 59% des personnes fréquentant un hébergement d'urgence sont célibataires, alors qu'ils sont 57% en CHRS. En ce qui concerne la santé nous constatons que les personnes fréquentant l'urgence sont moins bien couvertes par l'assurance maladie que celles hébergées en CHRS et qu'elles se sentent en moins bonne santé. La différence de situation face à l'emploi est significative. Elle confirme la recherche de De La Rochère (2003) qui montre que les personnes disposant d'un logement stable ont plus de chance que celles qui n'en disposent pas pour trouver ou garder un emploi.

Selon la FNARS¹⁶ d'Ile de France (2003), de nombreuses personnes qui fréquentent les centres d'accueil d'urgence ont fait des demandes et sont en attente d'une intégration en CHRS : 35% des personnes interrogées ont entamé des démarches pour trouver une place en CHRS, 56% d'entre elles attendent depuis près de 6 mois et 17% depuis plus d'un an. Ce sont les jeunes de moins de 25 ans qui font le plus de demandes (41% des moins de 25 ans interrogés), puis les femmes avec enfants (39%). De plus, 43% des personnes interrogées ont entamé des démarches pour trouver un logement et 36% ont en général fait une demande pour trouver d'autres types de logements comme par exemple des maisons relais, des structures d'hébergement pour personnes handicapées ou des structures pour personnes âgées. Cette enquête montre combien il est difficile de sortir de l'urgence et peut expliquer pourquoi un grand nombre de personnes ne font plus de demandes.

Le passage entre hébergement et logement est tout aussi inquiétant. La même enquête de la FNARS (2003) montre que 59% des personnes hébergées en CHRS ont effectué

¹⁶ FNARS : Fédération Nationale des Associations de Réinsertion Sociale <http://www.fnars.org/>

des démarches pour trouver un logement et plus de la moitié d'entre elles attendent depuis plus d'un an. Les personnes hébergées en CHRS qui ont déclaré ne pas avoir entamé de démarche pour obtenir un logement justifient leur comportement en évoquant deux raisons principales : 63% d'entre elles déclarent ne pas disposer de revenus suffisants pour accéder à un logement et 29% n'ont pas les papiers nécessaires. Cette enquête est confirmée globalement par celle de Brousse, De La Rochère et Masse (2002).

Ces constats permettent de penser que pour certaines personnes le continuum Rue → Hébergement d'urgence → Hébergement de stabilisation → Hébergement d'insertion → Logement ordinaire, initialement prévu par les politiques sociales ne fonctionne pas bien.

Dans son ouvrage consacré à la question des Sans Domicile Fixe (SDF), Damon (2002) souligne que le développement des mesures ciblées est la conséquence d'un affaiblissement d'une visée universaliste de la protection sociale. Pour l'auteur, la politique du ciblage favorise l'écrémage des publics et montre que la sélection se réalise souvent au détriment de ceux pour lesquels les dispositifs ont été construits. Toutes les personnes sans domicile ne disposent pas des mêmes ressources et généralement ce sont les plus dotées qui bénéficient des meilleurs services. Les personnes considérées comme les plus en difficulté et donc les plus prioritaires sont en fait évincées des dispositifs montés pour eux, au profit de personnes moins prioritaires mais plus faciles à prendre en charge. Ainsi, l'écrémage dans la prise en charge des personnes en grande difficulté relève typiquement de « l'effet Matthieu ». Ce terme fait référence à une parabole biblique : « *Car à celui qui a, l'on donnera et aura du surplus ; mais à celui qui n'a pas, on enlèvera même ce qu'il a* » (Evangile selon Saint Matthieu 25-29). Dans le contexte des politiques sociales, l'effet Matthieu est observé quand les résultats d'un dispositif ou d'une prestation aboutissent à donner plus à ceux qui ont déjà plus et moins à ceux qui ont déjà moins, alors qu'ils sont ciblés pour être les bénéficiaires. L'aide se focaliserait sur les « plus en difficulté », mais bénéficierait en fait à d'autres personnes classées dans la même catégorie de bénéficiaires, moins en difficultés. Ainsi les aides ciblées qui ont pour objectifs de répondre aux besoins des plus démunis, mettraient en concurrence le public visé et laisseraient de côté les plus faibles et les moins dotés au secteur de l'urgence ou du soin.

Les dispositifs d'urgence qui ont l'avantage de ne pas être trop sélectifs ont le l'inconvénient de laisser les bénéficiaires dans une situation d'errance et d'insécurité. Les personnes ne savent pas si elles pourront avoir une place quelque part pour dormir le soir et doivent parfois quitter une ville pour trouver un autre hébergement d'urgence et recommencer des démarches déjà entreprises ailleurs. L'ouvrage de Farge et Laé (2000) éclaire remarquablement sur les dangers de dégradation humaine que créent les hébergements d'urgence et notamment sur la création de dépendance aux services d'urgence. L'urgence sociale qui a initialement comme mission d'être provisoire en attendant qu'une place se libère, devient pour certains, un espace de relégation qu'il est difficile de quitter.

Afin de supprimer les effets néfastes du turn-over infligé à ces personnes, et à la suite de grandes mobilisations médiatiques (Les enfants de Don Quichotte), le Plan d'Action Renforcé du dispositif d'hébergement et de logement des personnes Sans Abri (PARSA) a été mis en place depuis le 8 janvier 2007. Ce plan voté en urgence et confirmé quelques mois plus tard par la loi DALO, a permis plusieurs avancées notables telle que : la création de places de stabilisation, une obligation de continuité dans les prises en charge des personnes et la création de maisons relais. Toutefois, il faut signaler que les places de stabilisation n'ont pas apporté de places supplémentaires, puisqu'elles ont été créées à partir de celles normalement réservées à l'urgence. Cette situation a amélioré le dispositif de

prise en charge de l'urgence, mais pose d'autres problèmes que soulèvent de nombreuses associations. Il est trop tôt pour en faire l'évaluation et il n'existe pas encore d'ouvrage ou de recherche à ce sujet. Néanmoins, s'il est raisonnable de penser que ces places apportent une amélioration pour les usagers, il est aussi possible de craindre qu'elles ne soient qu'un dispositif intermédiaire pour des personnes qui auraient dû être accueillies en CHRS d'insertion, mais qui ne le sont pas, à cause d'un manque de place ou d'une sélection trop sévère.

De ce fait, il devient nécessaire de comprendre comment une personne peut évaluer une autre personne et sur quelles informations elle va élaborer son jugement. La partie suivante intitulé « Evaluer autrui » sera une synthèse des travaux de recherche en psychologie sociale sur la perception d'autrui.

Face au nombre croissant de demandes et au nombre restreint de places disponibles, les travailleurs sociaux sont dans l'obligation de prendre des décisions pour accepter ou refuser à certaines personnes l'accès en CHRS. Cette tâche est loin d'être aisée et n'est pas considérée par les travailleurs sociaux comme le cœur de leur métier. Ils se considèrent comme compétents pour accompagner les personnes dans leur processus de réinsertion, mais pas pour les trier. De plus, ils connaissent les risques de la subjectivité individuelle et craignent de se tromper et de laisser de côté une personne. Malgré cela, ils se voient dans l'obligation de devoir faire un choix entre les nombreux demandeurs. Pour tenter de limiter les risques d'erreurs, ils prennent les décisions de manière collégiale. Ceci permet d'une part, de ne pas avoir à porter seul la responsabilité du refus ou de l'acceptation d'une personne et d'autre part de limiter les subjectivités individuelles. Néanmoins, même si les décisions sont collégiales, le travail d'évaluation est réalisé à partir d'informations qui ont été recueillies lors de l'entretien d'admission réalisé par seulement un des membre de l'équipe. De ce fait, il paraît opportun de comprendre par quel processus peut se construire la perception d'autrui et la manière dont sont traitées les informations recueillies. Le chapitre suivant sera consacré au modèle de la formation d'impression, à la recherche d'information, à la confirmation d'hypothèse.

Partie 3 : Evaluer autrui

1. Différents modèles de la formation d'impression

Les recherches en psychologie sociale sur la formation d'impression montrent que lors d'une première rencontre, les gens sont capables de se faire rapidement une idée d'autrui. (Asch, 1946 ; Anderson, 1981 ; Fiske & Neuberg, 1990). Différents modèles théoriques ont été construits pour rendre compte de ce processus. Par exemple, Asch (1946) privilégie l'idée selon laquelle l'individu fait appel à des stéréotypes pour se faire une idée de l'autre alors qu'Anderson (1981) pense que seuls les faits sont pris en considération et que les personnes les pondèrent en fonction de ce qu'elles recherchent. Pour sa part, le courant cognitiviste montre que les gens tiennent compte autant de leur propre théorie que des faits eux-mêmes (Fiske et Neuberg, 1990). Dans ce chapitre il sera abordé ces trois modèles en commençant par celui de Asch (1946).

1.1 Le modèle de Asch (1946)

Asch (1946) est à l'origine de nombreuses recherches sur la formation d'impression. Selon lui, l'impression que l'on se fait d'autrui est rapide, globale et très unifiée. Pour démontrer cela, il a demandé à des sujets de décrire une personne fictive qui était représentée par les traits suivants : « intelligent, adroit, travailleur, chaleureux, déterminé, pratique et prudent ». Puis il leur a demandé de se faire une impression de cette personne fictive. Tous les sujets ont pu sans difficulté se représenter cette personne fictive et leurs descriptions concordait. Dans un deuxième temps, il leur a demandé de choisir à partir d'adjectifs antonymes (généreux / avare ; sociable / associable) ceux qui correspondaient le plus à la personne fictive. Plus de 90% des personnes interrogées tombèrent d'accord pour la décrire comme généreuse, sociable, persistante. En renouvelant son expérience et en modifiant le trait chaleureux par froid, il ne restait plus que 8% pour décrire cette personne fictive comme généreuse et 38% pour la traiter de sociable. Toutefois, 97% continuèrent à la qualifier de persistante. Asch (1946) remarque que les réponses ne changent pas avec toutes les informations et montre que certaines informations ont plus d'importance que d'autres. Il les avait appelées les traits centraux. A l'époque, il constatait ce phénomène, mais ne pouvait pas l'expliquer.

L'explication viendra avec le concept de théories implicites. Ce concept a été mis en avant par Bruner et Tagiuri (1954), pour expliquer l'aspect consensuel des erreurs de la perception sociale. Pour les auteurs, si les personnes sont d'accord pour se tromper à propos de la personnalité d'autrui, c'est qu'elles basent leurs jugements sur des croyances partagées à propos des symptômes de personnalité et pas sur ce que peut être autrui en réalité. Ainsi, ils présupposent des liens entre les attributs et supposent que certains traits vont mieux ensemble que d'autres. L'être humain est obligé d'utiliser les théories implicites, car il lui serait impossible face à un nouvel interlocuteur, de vérifier toutes les hypothèses. Les théories implicites de la personnalité permettent donc aux personnes de construire une perception de l'autre rapidement et sans trop de fatigue cognitive. Ainsi, elles jouent un rôle d'économiseur d'énergie qui se révèle souvent plus utile qu'erronné. Elles se construisent

à partir du vécu individuel, mais aussi à partir d'une culture du groupe. Il existe donc des théories implicites largement partagées et d'autres qui sont davantage personnelles. Depuis, ce phénomène a pu être étudié sur un échantillon beaucoup plus grand et ces recherches ont montré que les individus fonctionnent avec une théorie qui comprend deux dimensions, l'intelligence et la sociabilité, chacune avec un pôle positif et un pôle négatif. (Rosenberg et Sedlack, 1972). Cette organisation permet d'expliquer la centralité des traits découverts par Asch. En effet, les traits de la personne fictive représentaient une personne intelligente, et seul le trait chaleureux était lié à la sociabilité. Changer le trait « chaleureux » par « froid » avait donc un pouvoir informatif sur la sociabilité plus important que les autres.

Asch (1946) a également montré que la formation d'impression s'effectuait en direct et que l'impression initiale allait colorer les informations suivantes. Elle se réalise donc au fur et à mesure que l'information est disponible et cette dernière va filtrer les suivantes. Ainsi il montre que la perception d'autrui s'organise de manière à coïncider avec des préjugés préexistants. Si une personne est décrite comme « intelligente, travailleuse, critique, impulsive et envieuse » l'impression qui sera portée sur elle sera différente d'une personne décrite comme « envieuse, impulsive, critique, travailleuse et intelligente ». D'autres études nuancent un peu ces résultats et montrent comme celles de Darley et Cross (1983), que l'individu n'utilise le jugement catégoriel qu'à partir du moment où des informations individuelles viennent le confirmer. Ces théories ont longtemps été discutées et Anderson a essayé de démontrer que les individus ne fonctionnaient pas de cette manière, mais utilisait bien les informations pour se faire une impression d'autrui.

1.2 Le modèle algébrique d'Anderson (1982)

Anderson est un psychologue mathématicien. Il s'est intéressé à la façon dont les personnes pouvaient réaliser leur jugement à partir de plusieurs informations contenant des valences différentes (positives et négatives). Selon cet auteur, l'individu élaborerait son jugement en réalisant une algèbre cognitive à partir des informations individuelles qu'il pondérerait en fonction du but du jugement et de l'ordre de présentation des informations. Ainsi, contrairement à ce qu'a pu montrer Asch., l'individu fonderait ses impressions non sur les théories mais sur les faits.

Pour vérifier cette hypothèse Anderson (1981) a demandé à un grand nombre de personnes d'évaluer la favorabilité de très nombreux traits de personnalité. Comme Asch, il a ensuite construit des profils de personnes fictives dont les gens devaient estimer la sympathie. En comparant les jugements de sympathie avec les scores de favorabilité, il a tenté de mettre à jour l'algèbre cognitive que les sujets utilisaient pour élaborer leur jugement de sympathie. Il émettait l'hypothèse que les sujets utilisaient des modèles algébriques simples de type addition, multiplication ou moyenne. Selon le modèle utilisé, et avec les mêmes informations, les jugements de sympathies d'autrui pouvaient varier. Il a très vite montré que les personnes fonctionnaient en général par moyenne, mais cela n'expliquait pas pourquoi certaines informations avaient plus d'importance que d'autres. Pour contourner cette difficulté, il a eu l'idée de pondérer les informations en fonction du but recherché et de l'ordre de présentation des informations. Ensuite Anderson a ajouté une impression initiale qui reflète les biais dus aux expériences passées comme par exemple un a priori favorable ou défavorable. Compte tenu de tous ces éléments Anderson est arrivé à élaborer une formule qui rendrait compte de l'impression finale. Celle-ci peut s'écrire de la manière suivante :

$$\text{Impression finale} = \frac{f_0 + f_1 p_1 + \dots + f_n p_n}{p_0 + p_1 + \dots + p_n}$$

Avec : fopo= impression initiale

$f(1,n)$ = scores de favorabilité des divers traits

p= pondération des divers traits.

Pour illustrer les résultats que peuvent donner cette formule en fonction du modèle algébrique utilisé par les personnes, voici un exemple extrait de l'ouvrage de Leyens et Beauvois (1997) pages 71 et 72 :

« Admettons que vous deviez choisir entre deux personnes, celle qui vous serait la plus sympathique. Supposons une personne A, qui est spontanée, humoristique et belle, et une personne B qui est amicale et laide. Supposons encore que les scores de favorabilité pour les différents traits soient les suivantes : +3 pour spontané, humoristique et beau, +10 pour amical et -2 pour laid. Qui allez-vous préférer ? A ou B ? La solution différera selon que vous adoptiez un modèle par addition ou par moyenne. Mais nous avons vu que les personnes fonctionnent en général par moyenne. Donc, vous êtes plus susceptible de préférer B que A » (Voir [Tableau 2](#))

Ainsi une pondération peut être effectuée en fonction du but du jugement. « Si le but du jugement est l'amitié, les traits « humoristique, spontané et amical » sont plus importants que l'apparence physique. Ils recevront donc par exemple, un poids de +10, alors que la beauté ou la laideur un poids de +1. Par contre, s'il s'agit de choisir un mannequin de mode, l'importance des traits change ; spontanéité, humour et amitié seront crédités d'un poids de +1 et beauté et laideur d'un poids de +10. » (Voir [Tableau 2](#)). A ce calcul il faut y rajouter une impression initiale qui reflète les biais dus aux expériences passées de chacun.

Tableau 2: Importance du modèle et des pondérations dans l'algèbre cognitive

Attribut	Sans pondération	Pondération Amitié	Pondération Mannequin
Personne A Spontanée Humoristique Belle Addition Moyenne	3 3 3 9 3	3*10 3*10 3*1 63 21	3*1 3*1 3*10 36 12
Personne B Amicale Laide Addition Moyenne	10 -2 8 4	10*10 -2*1 98 49	10*1 -2*10 -10 -5

Source : Leyens et Beauvois (1997)

Dans la pratique, la proposition d'Anderson ne permet pas de calculer l'impression finale. En effet, la pondération initiale et la pondération des traits ne sont connues qu'une fois l'impression finale donnée. Toutefois, savoir que la majorité des individus fonctionne par moyenne plutôt que par addition, permet par exemple de savoir qu'il est inutile de répertorier toutes ses qualités pour la décrire, mais qu'il est préférable de mentionner uniquement les plus importantes.

Les études d'Anderson (1981) ont permis de montrer que l'on pouvait arriver à un jugement individuel sans avoir à passer par un jugement catégoriel et de maintenir un débat entre les partisans des théories et les fervents des faits, sans que l'une des deux parties n'arrive à contredire l'autre. Le débat va évoluer avec l'arrivée de la cognition sociale

qui montrera que les gens tiennent compte et des théories à propos des données et des données elles-mêmes. Plusieurs modèles ont été proposés et le chapitre suivant fera une synthèse du modèle du continuum de Fiske et Neuberg (1990).

1.3 Le modèle du continuum (Fiske et Neuberg, 1990)

Le modèle du continuum décrit par Fiske et Neuberg (1990), permet de comprendre comment l'individu se forme une impression de quelqu'un, en passant d'un jugement strictement catégoriel qui a la prééminence, à un jugement spécifique qui n'intervient que sous certaines conditions. La [Figure 2](#) explique comment fonctionne le processus.

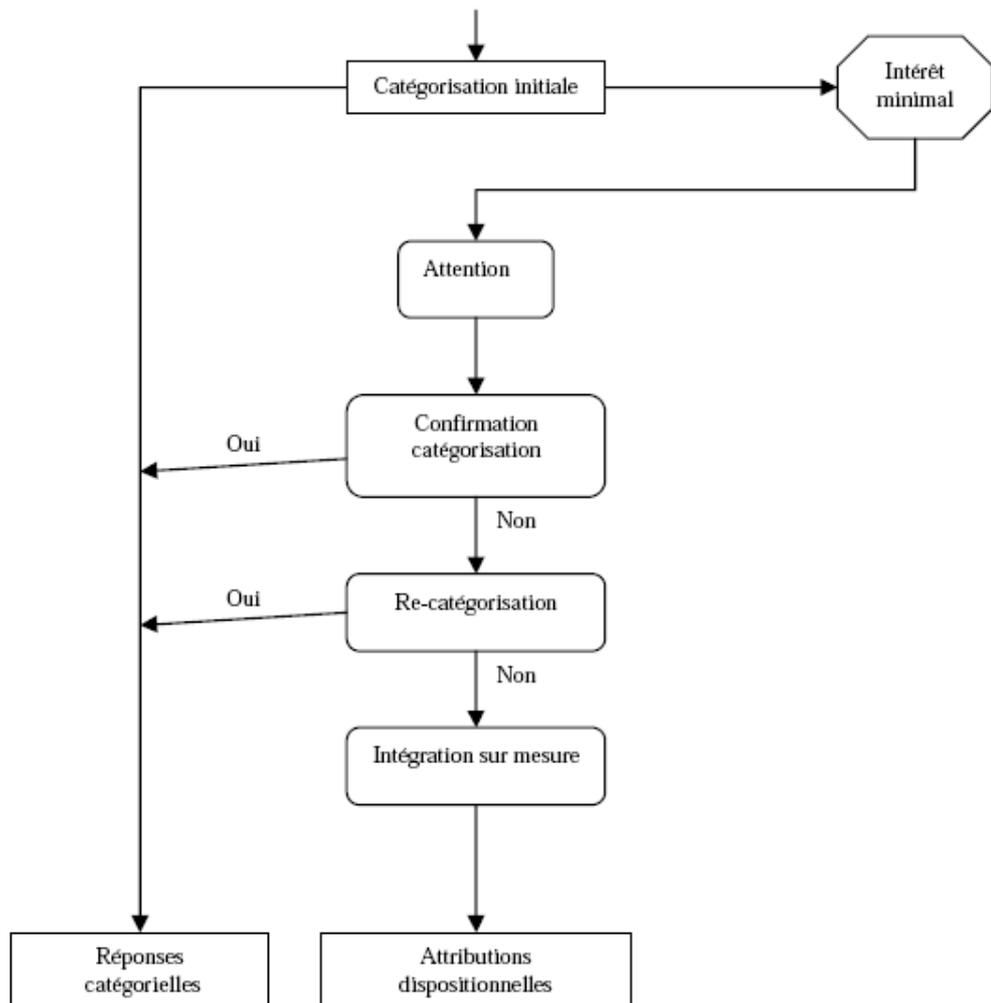


Figure 2 : Le modèle du continuum (Fiske et Neuberg, 1990)

Source : Leyens et Beauvois (1997)

Ce modèle postule que lorsqu'une personne rencontre un individu pour la première fois, elle commence par percevoir les signes extérieurs qui lui permettront de repérer la catégorie sociale à laquelle elle appartient. Les premières informations peuvent être

simplement le sexe ou un signe distinctif (ex : couleur de peau, tenue vestimentaire, signes religieux, signe d'appartenance communautaire, alliance, ...). Dans le cas où la rencontre ne doit pas se poursuivre, la perception de l'individu sera conforme au stéréotype de la catégorie d'appartenance repérée. Si un intérêt minimal est suscité ou que la rencontre doit se poursuivre, d'autres informations sur l'individu apparaîtront. Si les nouveaux renseignements sont conformes aux stéréotypes et que la rencontre ne doit pas se poursuivre, l'impression finale sera toujours exprimée conformément à la catégorie repérée. Dans le cas où les informations ne confirment pas les attentes, la personne va essayer de re-catégoriser l'individu ou de créer un sous-groupe de la catégorie initiale. S'il lui est impossible de re-catégoriser et qu'il a une motivation pour continuer la rencontre, la personne commencera à construire un jugement individualisé.

Ainsi avant de réaliser un jugement individualisé d'une personne, le percevant dispose de théories toutes faites qui lui permettent de construire rapidement et sans gros efforts cognitifs une première hypothèse. Pour ne pas se contenter de cela, il est indispensable que le percevant aille chercher de nouvelles informations et par conséquent qu'il ait une motivation bien particulière pour le faire. Le chapitre suivant sera consacré aux motivations qui poussent un percevant à aller plus loin que la perception catégorielle de la personne.

2. Evaluer la personnalité d'autrui.

2.1 Les buts de l'évaluation

Selon le modèle du continuum (Fiske et Neuberg, 1990), si l'évaluateur ne veut pas s'arrêter à un jugement catégoriel, il lui faut une motivation suffisante pour aller chercher des informations individualisantes. De nombreux chercheurs ont montré qu'il existait deux grandes catégories de but ou de motivation. Par exemple, Snyder (1992) parle de motivations de connaissance et de motivation d'entente, Hilton et Darley (1991) de situation d'évaluation et de situation d'action et Kruglanski (1989) de besoin élevé de conclusion ou de besoin faible de conclusion. Ainsi, les raisons qui poussent l'individu à ne pas s'arrêter aux informations catégorielles et à poursuivre son recueil d'informations sur autrui, peuvent être soit dans un *but d'exactitude* ou soit dans un *but directionnel*. Le *but d'exactitude* est ce qui pousse un individu à rechercher des informations supplémentaires afin de réaliser un diagnostic, alors que le *but directionnel* est la motivation qui incite l'individu à recueillir des informations en vue d'aider l'autre. Le *but d'exactitude* et le *but directionnel* sont en fait les deux motivations principales des travailleurs sociaux. Par exemple, lors d'un entretien d'admission le travailleur social va être motivé par un *but d'exactitude*, car il va chercher les informations individuelles qui lui permettront de construire son diagnostic et présenter le plus objectivement possible la situation à l'équipe. Lorsqu'il réalise des entretiens dans la perspective d'un accompagnement social, la motivation va être à *but directionnel*, car ce qui l'importe c'est d'aider la personne à revaloriser l'image de soi ou à l'encourager dans ses démarches administratives ou professionnelles. Nous pourrions penser au premier abord que le *but d'exactitude* permet d'arriver à une perception plus fine que le *but directionnel*, et que ce dernier permet de mieux se détacher de ses préjugés. Or cela ne semble pas toujours vrai car l'évaluateur va tenter de rechercher les informations qui lui confirmeront ses premières impressions (Snyder, 1992).

Au lieu d'opposer une motivation à but d'exactitude et directionnelle, qui n'apporte pas une exactitude plus grande dans un cas que dans l'autre, Lewicka M. (1988) évoque une *stratégie de suffisance* et une *stratégie de nécessité*. Ces deux stratégies ne supposent pas une exactitude plus grande de l'une par rapport à l'autre. La première, la *stratégie de suffisance* est la plus employée et donne de l'importance aux informations confirmatoires. Si une personne a de bonnes raisons de croire que son interlocuteur est sincère, il va observer chez lui les indices de sincérité et en déduire qu'il est sincère. La *stratégie de nécessité* amène l'évaluateur à accorder de l'importance aux informations infirmatoires. Elle est utilisée surtout en cas de danger pour l'évaluateur. En effet, si l'erreur a des conséquences fâcheuses ou si l'évaluateur risque d'être mal jugé, il aura tendance à être sur la défensive et cherchera les indices infirmatoires.

Si nous extrapolons cette théorie au travail social, nous pouvons penser que lorsqu'un travailleur social réalise un entretien en vue d'une admission en CHRS, il recherche de préférence les indices et informations qui lui permettront de ne pas prendre la personne plutôt que le contraire. En effet, nous avons vu qu'il y avait plus de demandes que de places libres et que tous les demandeurs ou presque sont recevables. Donc, savoir que la personne est violente est une information plus informative que de savoir qu'elle ne l'est pas. Dans le premier cas, le travailleur social dispose d'un argument pour ne pas l'accueillir, alors que dans le second cas, il faudra obtenir d'autres informations pour faire le choix entre les demandeurs. Dans un but de recherche de l'exactitude, il serait logique d'utiliser les deux stratégies. Toutefois, cela est coûteux en effort et souvent inutile dans la vie de tous les jours. Ainsi, les gens se contentent de l'une ou de l'autre en fonction des enjeux auxquels ils doivent faire face. Dans le cas de l'admission en CHRS, il est plus que probable que le travailleur social va vérifier dans un premier temps que la personne corresponde aux critères définis par la loi, mais aussi les critères collectivement partagés qui permettront de dire que cette personne n'est pas encore prête pour l'insertion.

A ce point d'avancée de notre cadrage théorique, il est possible de dire que la recherche et l'utilisation des informations individualisées ne peuvent pas être dissociées du contexte et du motif de l'évaluation. Mais les difficultés pour l'évaluateur ne s'arrêtent pas là. Dans le sous chapitre suivant, nous verrons comment l'individu va avoir tendance à rechercher les informations qui lui permettront de confirmer ses premières hypothèses.

2.2 La confirmation d'hypothèses

Lorsque des individus sont mis en position de résoudre des problèmes, ils émettent rapidement des hypothèses de compréhension. Ceci est possible grâce à l'utilisation de stéréotypes. Si ces derniers peuvent être considérés comme des économiseurs d'énergie cognitifs, il ne faut pas en conclure que les conserver ne demande aucun effort. En effet, s'il est essentiel de fournir un effort pour s'éloigner d'une connaissance stéréotypée d'une personne, il faut pour conserver un stéréotype, que l'individu fasse correspondre l'information individualisée avec le stéréotype (Yserbyt, Coull et Rocher, 1995).

Par exemple, Snyder et Swann (1978) ont montré que les évaluateurs ont tendance à donner la priorité aux questions qui leurs permettront de confirmer leur hypothèse de départ plutôt qu'à chercher à l'infirmier. Pour montrer cela, les auteurs ont réalisé une expérience où ils ont demandé à des personnes d'évaluer le degré d'introversion versus d'extraversion d'une autre personne avec laquelle il communiquait à l'aide d'un micro. Les sujets disposaient de 26 questions parmi lesquelles ils devaient en sélectionner 13. Certaines étaient sur le versant extraverti (ex : Que feriez-vous si vous souhaitiez mettre

de l'animation dans une soirée ?) et d'autres sur le versant introverti (Ex : Dans quelles situations souhaiteriez-vous pouvoir être avenant ?). Les résultats sont sans appel et montrent que lorsque le sujet est censé évaluer l'extraversion d'une personne, il utilise de préférence les questions induisant l'extraversion et lorsqu'il doit évaluer son introversion, il utilise de préférence les questions induisant l'introversion.

Dans une autre expérience Snyder M. (1992) montre que, quel que soit le but recherché (directionnel ou d'exactitude), l'individu n'arrive pas à se détacher de ses préjugés et cherche à confirmer ses hypothèses tout au long de l'entretien même si l'objectif de celui-ci est directionnel. Pour montrer cela, il demande à des étudiantes de se faire une impression d'une jeune femme avec qui elles communiquent par téléphone. En premier, il leur demande de trouver quels sont ses traits de personnalité et de trouver ce qu'une personne avec une telle personnalité peut dire et faire. Dans un deuxième temps et à partir des premières impressions obtenues, elle doivent utiliser dans la conversation la stratégie qui permettra de bien s'entendre avec elle et de faire en sorte d'avoir une conversation douce, plaisante et sans maladresse. Ensuite, sous un prétexte quelconque, l'expérimentateur glisse pendant l'interview une prétendue photo de l'interviewée. La photo ne correspond en rien à la personne réelle. La photo montre à certain une personne obèse et à d'autres une personne de poids normal. Pour les étudiantes enquêtées, l'obésité est liée à des caractéristiques négatives et déplaisantes. Les résultats montrent que le but d'exactitude qui a été induit au début n'a pas permis aux étudiantes de surpasser leurs préjugés. Elles ont surtout cherché les indices qui leur permettraient de confirmer leurs hypothèses et la suite de l'interview s'est déroulée de manière plus désagréable avec la personne prétendue obèse qu'avec celle de poids normal. On peut donc dire qu'une motivation d'exactitude n'est pas une garantie d'une perception plus fine, car en cherchant à individualiser, les gens peuvent se tromper et persévérer dans l'erreur, puisqu'ils sont sûrs d'être sur la bonne voie.

Pour conclure, nous voyons qu'une motivation à l'exactitude ne donne pas une perception plus exacte qu'une motivation à but directionnel. Les recherches présentées montrent que selon le but fixé (*but directionnel* ou *but d'exactitude*) ou selon la stratégie (*stratégie de suffisance* ou *stratégie de nécessité*), l'être humain ne recherche pas les mêmes informations pour se faire une impression d'une personne, mais que dans tous les cas, les évaluateurs essaient de confirmer leurs hypothèses. Ainsi percevoir autrui, n'est pas une simple résolution de problèmes intellectuels où il suffirait d'avoir un but et des capacités cognitives. Le chapitre suivant permettra de comprendre pourquoi le jugement d'autrui ne peut être donné que dans le cadre d'un consensus socialement partagé.

3. Juger autrui

Nous allons montrer dans ce chapitre que face à une simple information catégorielle, l'individu ne formule pas de jugement, mais qu'il se permet de le faire dès qu'il a l'illusion d'être éclairé par des pseudo-informations individuelles et qu'il sait que son jugement est recevable par le groupe social auquel il appartient.

3.1 La jugeabilité sociale

Le modèle théorique de la *jugeabilité sociale*, décrit dans l'ouvrage de Leyens, Yzerbyt et Shadron (1994), considère que les personnes ont à l'esprit des règles qui leur indiquent

la démarche à suivre pour élaborer un jugement dans telle ou telle situation particulière. Selon cette théorie, les règles n'ont pas comme objectif de formuler un jugement rapide et simplifié, mais d'énoncer un jugement qui est socialement et subjectivement valide. Cette théorie permet de rendre compte différemment de l'effet de dilution des stéréotypes qui a été étudié précédemment. Les informations individualisantes ne réduiraient pas l'impact des informations catégorielles en raison d'un phénomène de dilution, mais plutôt en raison d'une règle sociale de jugement qui prescrit de ne pas se limiter aux stéréotypes d'une catégorie sociale pour juger une personne. Ainsi, un individu refuserait de donner son avis sur autrui quand celui-ci ne dispose que d'une information catégorielle, car il partage socialement l'idée selon laquelle il ne doit pas donner un jugement sur la base de cette information catégorielle. Pour énoncer un jugement, l'individu a besoin d'informations et des indices divers, nommés des *méta-informations*. Ces dernières contribuent à donner ou non l'impression qu'il est en droit d'exprimer un jugement. Pour montrer ceci, Yserbyt, Schadron, Leyens et Rocher (1994) ont eu recours à l'expérimentation suivante.

Dans un premier temps tous les sujets entendaient une interview sur un certain monsieur Henrion. Les renseignements n'avaient pas d'importance pour déterminer si M. Henrion était plutôt introverti ou plutôt extraverti. La seule information importante pour le définir était les stéréotypes attachés à la profession. Certains sujets apprenaient que M. Henrion était archiviste (profession attachée au stéréotype de l'introversion) d'autres qu'il était comédien (profession attachée au stéréotype de l'extraversion). Puis tous recevaient des informations différentes dans chaque oreille, mais n'avaient rien à voir avec le personnage d'Henrion (Une vérification a montré que les messages étaient incompréhensibles et ne donnaient aucune information sur l'introversion ou l'extraversion d'Henrion). Ensuite le groupe était partagé en deux. Au premier groupe on a demandé de remplir des questionnaires d'introversion ou d'extraversion. Pour ceci, ils devaient répondre par « vrai », « faux » ou « je ne sais pas » aux différents items proposés. La grande majorité des réponses furent « Je ne sais pas ». Pour le deuxième groupe, les expérimentateurs leur firent croire qu'ils avaient reçu des informations sur M. Henrion pendant l'écoute dichotique et il leur a été demandé de remplir les mêmes questionnaires. Les résultats ont mis en lumière que les sujets répondaient aux items et le faisaient conformément aux stéréotypes de la profession qu'ils avaient reçus de M. Henrion.

Avec cette recherche, les auteurs ont montré que les sujets du premier groupe ne formulaient pas de jugement sur M. Henrion car ils étaient persuadés qu'ils n'avaient comme information que la profession d'Henrion et savaient qu'il était socialement incorrect de formuler un jugement à partir de cette seule information. Dans le deuxième groupe, les chercheurs leur font croire qu'ils étaient informés sur l'introversion ou l'extraversion d'Henrion et ils se sont donc permis de répondre conformément au stéréotype. Ainsi, quand des individus sont persuadés que la cible est jugeable, ils jugent. A la fin de l'expérience tous les sujets du deuxième groupe étaient certains qu'ils n'avaient pas jugés en fonction des stéréotypes, mais bien en fonction d'informations qu'ils étaient persuadés d'avoir reçu. Ainsi, les sujets n'ont pas jugé seulement la cible et le contexte de jugement, mais se sont observés aussi eux-mêmes en train de juger.

Une autre expérience comme celle de Darley et Gross (1983) montre comment des personnes refusent de donner un jugement à partir d'informations catégorielles, mais se permettent de le faire dès qu'elles sont persuadées d'avoir suffisamment d'informations et qu'elles viennent confirmer leur première hypothèse. Pour cela, les chercheurs ont montré à des personnes une vidéo mettant en scène une fillette, nommée Hannah. On la voyait près de son école et dans son quartier. La moitié des sujets a vu une vidéo montrant Hannah

comme une petite fille qui vivait dans un quartier populaire et allait dans une école délabrée. Il était clair qu'Hannah appartenait à un milieu social défavorisé. L'autre moitié des sujets a vu une vidéo montrant la même petite fille dans un quartier résidentiel, avec une école splendide et moderne. Tout laissait à penser qu'Hannah venait d'un milieu social privilégié. Après la vidéo, les sujets ont dû juger l'intelligence d'Hannah et estimer en quelle classe, elle se trouvait. Aucune différence significative n'est apparue entre les deux groupes test. Dans un deuxième temps, les auteurs ont montré les mêmes vidéos à deux groupes distincts, mais cette fois suivies d'une autre. Dans cette deuxième vidéo, les sujets voyaient Hannah en train d'effectuer un test d'intelligence. Cette vidéo avait été au préalable testée de façon à vérifier qu'il était impossible de dire si la petite Hannah réussissait bien ou mal à ce test d'intelligence. Lorsque les sujets ont dû juger le niveau scolaire, ils ont trouvé que la riche Hannah était plus avancée que la pauvre Hannah. Les sujets avaient perçu la deuxième vidéo de manière différente, selon le niveau de richesse d'Hannah alors que celle-ci était strictement la même.

Selon les auteurs, la première vidéo aurait joué le rôle de coloration à l'hypothèse et le deuxième film aurait fourni des informations pseudo diagnostiques qui seraient venues confirmer la première hypothèse et donc donner le droit d'émettre un jugement (Théorie de la confirmation d'hypothèse). Avec la théorie de la jugeabilité sociale une autre interprétation peut être donnée pour comprendre comment les personnes qui avaient visionné les deux films pouvaient être persuadées d'avoir vu la petite Hannah en difficulté alors que visionnés séparément, aucune différence n'apparaissaient entre les deux Hannah. Il est fort probable que les sujets ne savaient pas d'où venait leur impression et ils pouvaient croire qu'elle provenait du deuxième film, simplement parce que cela semblait plus logique. C'est ce film qui présentait une information de nature à permettre la construction du jugement et à s'autoriser à le dire. En effet, les règles sociales actuelles interdisent aux gens de se positionner sur quelqu'un seulement à partir d'une appartenance catégorielle et c'est pour cette raison que les sujets n'ont pas répondu conformément aux stéréotypes après la première vidéo. Mais, la deuxième vidéo qui ne donnait aucune autre information a été considérée comme celle qui donnait le droit de donner un jugement. Les individus qui ont vu la deuxième vidéo, se sentaient en droit de juger car ils pensaient qu'ils avaient reçu de l'information diagnostique. Il est intéressant de remarquer que finalement, quand les évaluateurs s'accordent le droit d'émettre un jugement parce qu'ils pensent avoir suffisamment d'informations individuelles sur la cible (même si ces informations sont peu informatives), le jugement s'appuie sur la catégorie d'appartenance de la cible. Dans la vie courante, il existe énormément d'indices ou de méta-informations qui font croire que l'on est en position de juger : l'apparence physique, la manière de s'exprimer, l'épaisseur d'un dossier, le statut. Ainsi, un jugement est donné parce que les sujets ont l'illusion d'être informé (méta-informations), mais aussi parce qu'ils sont persuadés qu'ils ont socialement le droit de le faire avec les informations dont ils disposent (Théorie de la jugeabilité sociale).

Il est possible d'extrapoler ces théories aux travailleurs sociaux, lorsqu'ils sont en situation de devoir réaliser un jugement sur un individu. Par exemple, s'il est demandé à un travailleur social s'il pense que ce sans domicile est alcoolique, il est très probable qu'il répondra « Je ne sais pas », alors que l'alcoolisme est fortement attaché à la catégorie des sans domicile. S'il est informé qu'il était il y a cinq minutes en train de boire une bière sur la place publique avec des comparses, il est très probable qu'il réponde « sûrement ». Bien entendu ceci n'est qu'une extrapolation et n'a pas à notre connaissance été vérifié empiriquement. Toutefois, nous ne prenons pas beaucoup de risque en émettant cette hypothèse, bien qu'une recherche récente, montre que l'alcoolisme des personnes sans domicile est loin d'être systématique (Beck F. ; Legleye S. ; Spilka S., 2005). De même,

il est possible d'imaginer que si la personne cible n'avait pas été un SDF, mais un chef d'entreprise, la réponse n'aurait pas été la même. L'information sur la bière aurait eu toutes les chances d'avoir été traduite comme une personne qui offre un verre à des clients, ou qui est en train de conclure un marché. En effet, affirmer avec ces seules informations que le chef d'entreprise peut être alcoolique n'est pas socialement acceptable, alors qu'elle peut l'être pour la personne SDF.

Ces recherches permettent de penser que le travailleur social ne donnera pas un jugement sur une personne seulement à partir des informations dont il dispose, mais aussi s'il est persuadé qu'il est autorisé à le faire au sein du groupe auquel il appartient. Ceci permet d'imaginer comment la formation professionnelle et les stages vont permettre aux étudiants d'incorporer les codes sociaux attachés à leur future profession.

Après avoir étudié que le jugement d'autrui ne pouvait être réalisé sur les seules informations obtenues, mais qu'il était nécessaire que les acteurs soient persuadés d'avoir le droit d'émettre ce jugement, le sous chapitre suivant mettra en lumière comment et pourquoi une personne explique ce qui lui arrive.

3.2 Attributions causales et normes d'internalité.

Ce chapitre abordera la théorie de l'attribution causale, puis résumera les travaux réalisés par Dubois (1994) sur la norme de l'internalité et montrera à l'aide de l'enquête de Levené (2006) que cette norme est partagée par l'ensemble des travailleurs sociaux.

Les théories de l'attribution permettent de décrire comment les personnes expliquent les événements dont ils sont les acteurs ou parfois les observateurs. Autrement dit comment explique-t-on ce que l'on fait, ce que l'on dit, ce que font les autres, ce qu'ils pensent etc. ... Mais aussi comment à partir d'informations dont on dispose, on est en capacité d'en déduire d'autres que l'on ne connaît pas. Heider a été un pionnier dans le domaine de l'attribution. Pour lui les individus cherchent à expliquer pourquoi les choses se produisent et essayent de donner du sens sur les comportements qu'ils observent à partir de théories naïves qui leur permettent de donner un sens cohérent à ce qu'ils vivent ou entendent. L'attribution serait le processus par lequel l'individu peut comprendre la réalité, la prédire et même la maîtriser. Plus concrètement lorsque l'individu réalise des attributions, il observe le comportement d'une personne ou de lui-même et en déduit les facteurs qui l'ont amené à ce comportement. Par exemple si un étudiant cherche à comprendre pourquoi il a été admis à un examen réputé pour être particulièrement difficile, il lui faudra analyser différentes causes. Il peut penser que s'il a réussi, c'est qu'il avait de la volonté car on n'obtient pas d'excellents résultats sans en avoir un minimum. Il a fallu aussi qu'il déploie des efforts, mais aussi qu'il soit suffisamment doué intellectuellement car cet examen est difficile et que l'effort n'est pas suffisant. De plus, ses compétences doivent être supérieures aux autres car peu de personnes l'obtiennent. Mais il peut aussi être conscient qu'il a eu de la chance de tomber sur un sujet qu'il connaissait bien.

Il est possible de se demander si le même étudiant expliquerait son échec à l'examen de la même manière. Heider avait déjà mis en lumière que les personnes expliquaient les événements par des causes internes ou des causes externes. D'autres auteurs ont ensuite tenté de vérifier l'hypothèse que l'individu a tendance à expliquer ses réussites par des causes internes et ses échecs par des causes externes. Toutefois si certains arrivaient à confirmer cette hypothèse, d'autres n'aboutissaient pas aux mêmes résultats. Selon Weiner, Heckhausen, Meyer et Cook (1972) l'attribution des causes internes se réfère aux capacités et aux compétences de la personne, et les causes externes se réfèrent à la chance et au

hasard. Mais pour l'auteur cette dimension n'est pas suffisante, il y rajoute une dimension de stabilité. Ainsi, nous obtenons une analyse avec deux dimensions, ce qui renvoie à quatre facteurs de causalité possible. (Voir [Tableau 3.](#)) Le tableau indique que si la capacité et l'effort correspondent à des explications internes, la capacité et la compétence sont considérées comme stables, alors que l'effort et la motivation peuvent varier en fonction de la volonté de la personne. De l'autre côté, évoquer la difficulté de la tâche ou de la chance correspond à des explications externes, mais la difficulté de la tâche est considérée comme stable, alors que la chance ou le hasard varient en fonction du moment.

Tableau 3 : Modèle de l'attribution causale selon Weiner B and all (1972)

	Attribution causale	
	Explication Interne	Explication Externe
Stabilité		
Stable	Capacité ou compétence	La difficulté de la tâche
Variable	L'effort ou motivation	Chance ou hasard

Toutefois cette approche a longtemps été critiquée car il est souvent difficile de déterminer dans le discours d'une personne si l'attribution est interne ou externe. Beaucoup d'explications sont ambiguës, car elles peuvent donner clairement une explication situationnelle, et contenir en même temps des éléments implicites de dispositions individuelles (ou inversement). Malgré cela, de nombreuses recherches ont permis de mettre en lumière des erreurs que pouvaient réaliser les sujets lorsqu'ils devaient expliquer leur action ou celle des autres. Par exemple Pettigrew (1979) montre dans son article que les explications d'un comportement sont différentes si la personne appartient au même groupe qu'elle ou à un groupe différent. Il nomme ce phénomène *erreur ultime d'attribution*. Selon l'auteur, un comportement considéré comme négatif, - comme par exemple un acte violent- est attribué à des causes dispositionnelles (cause interne de type « ils sont comme ça ») lorsqu'il est commis par un membre d'un autre groupe et attribué à des causes situationnelles (Cause externe de type « il a été provoqué ») lorsqu'il est réalisé par un membre du groupe.

Dans son ouvrage Dubois (1994) montre qu'il existe dans nos sociétés libérales une *norme d'internalité*. Selon l'auteur cette norme influence les explications causales en donnant plus de valeurs aux explications internes qu'aux explications externes alors que les deux auraient pu être aussi valables. Elle montre que lors d'une évaluation d'une personne, les explications internes sont mieux valorisées que les explications externes. La *norme d'internalité* serait donc « la valorisation socialement apprise des explications des événements psychologiques qui accentuent le poids de l'auteur comme facteur causal ». (Dubois 1994 p 20). Une des particularités de la norme est qu'elle est intériorisée depuis la petite enfance et qu'elle finit par avoir un caractère d'évidence. De plus elle aide pour différencier ce qui est bon de ce qui est mauvais, ce qui est désirable de ce qui est indésirable, ce qui est utile de ce qui est inutile. La norme sociale est indépendante de la vérité et les événements normatifs ne signifient pas qu'ils soient plus vrais que les événements non normatifs.

Des chercheurs comme Dubois et Beauvois ont montré qu'une personne était mieux jugée par un évaluateur si elle évoque des causes internes pour expliquer ce qu'elle fait ou ce qui lui est arrivé, plutôt que si elle l'expliquait par des causes externes. Gilibert (2004) dans son article « Aspects évaluatifs des explications internes : composantes normatives et motivationnelles » a tenté de vérifier cette hypothèse. A l'aide de plusieurs enquêtes l'auteur montre que si une personne est généralement évaluée plus favorablement lorsqu'elle

exprime des causes internes plutôt qu'externes, il n'en reste pas moins que cela est aussi dépendant d'autres variables. Il montre que selon la nature du jugement, les explications internes sont plus ou moins bien évaluées. En effet, si la personne est jugée pour sa sympathie ce sont les explications externes qui sont valorisées, alors que si elle est jugée pour son efficacité ce sont les explications internes qui prennent le plus d'importance. De ce fait, il est fréquent que des personnes expliquent leurs réussites à l'aide de causes externes, afin de paraître sympathiques.

Dans une recherche portant sur le regard que portent les professionnels de l'éducation spécialisée sur l'exclusion, Levené (2006) étudie comment ces professionnels interprètent la situation des usagers. L'auteur cherche à savoir s'il existe un consensus autour de la notion de l'exclusion et si le regard porté par les professionnels sur cette question vient entériner ou questionner le phénomène. Dans un premier temps, elle repère trois postures différentes :

- Une posture individualisante décontextualisée et qui considère l'exclu comme un individu porteur d'un problème particulier.
- Une posture humaniste qui appréhende l'exclu comme un individu victime, car possesseur d'une ou plusieurs défaillances.
- Une posture critique qui refuse l'explication individuelle et envisage l'exclu comme le produit de la société.

La première posture (individualisante et décontextualisée) correspond à des valeurs de responsabilité individuelle ou les travailleurs sociaux pensent que la situation de l'exclu est la conséquence de causes internes, telles que des difficultés individuelles ou par manque de motivation et d'effort. L'utilisateur sera perçu comme le responsable de ses défaillances et comme le seul capable de les surmonter. Il est possible de faire l'hypothèse que lorsque le demandeur racontera son parcours, les professionnels qui tiennent cette posture auront tendance à chercher et à valoriser les explications internes et à dévaloriser les explications externes. Ce groupe représente 48% de la population enquêtée soit 257 professionnels sur 534. La seconde posture dite « humaniste » considère l'exclu comme une victime car elle n'a pas toutes les capacités individuelles pour faire face aux exigences de l'insertion sociale. Les professionnels de ce groupe risquent d'accueillir les explications par des causes externes avec un peu plus d'attention que le groupe précédent, du moment que celles-ci viennent confirmer que le demandeur est un individu victime du fait qu'il possède peu de capacité pour sortir seul de sa situation. Ce groupe représente 42% des professionnels enquêtés soit 225 sujets sur 534. La dernière posture qui considère l'exclu comme un produit d'une organisation sociale va chercher à conforter sa position en étant particulièrement attentif aux explications externes et en minimisant les causes internes. Cette position de type militant tend à favoriser l'intervention sociale par des actions collectives car si les exclus sont des produits de la société, c'est elle qui en est responsable et que le changement viendra par une modification de son organisation. Cette posture correspond à 10% des professionnels enquêtés, soit 52 sujets sur 534. Ainsi, cette enquête montre que 90% des professionnels de l'éducation spécialisée expliquent l'exclusion des usagers de leur service par des causes essentiellement individuelles et que le regard porté sur un objet tel que l'exclusion, va influencer les pratiques des travailleurs sociaux.

4. Synthèse et questions de recherche

L'observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale (2004) considère que globalement la qualité des logements en France est satisfaisante, mais qu'aujourd'hui les plus pauvres trouvent des difficultés pour en obtenir un. De son côté, l'INSEE rappelle que le nombre de personnes mal logées en France est d'environ 3 millions dont 86.000 seraient sans domicile, 548.000 dépourvues de logement personnel (hébergement chez des tiers, en camping, etc.) et 2.200.000 vivant dans des conditions très difficiles (absence de chauffage, d'équipement sanitaires, etc.). La difficulté que rencontrent certaines personnes pour accéder à un logement peut donc être considérée comme réelle. Pourtant, depuis plus de trente ans des lois reconnaissent aux citoyens le droit d'accéder à un logement décent¹⁷. De plus, la loi de lutte contre les exclusions (N° 98-657) rappelle que posséder un logement décent est une des conditions essentielles pour contrer le processus d'exclusion.

De ce fait, l'Etat finance des structures spécifiques pour aider les personnes qui rencontrent des difficultés pour se loger. Ces dispositifs sont gérés la plupart du temps par des organismes privés (Association loi 1901) qui ont une délégation de mission de service public. Les Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (C.H.R.S) ont donc pour vocation d'accueillir toute personne en détresse qui correspond aux critères définis par la loi¹⁸. De manière schématique, le dispositif des CHRS comprend trois types de structures qui sont pensés chronologiquement pour aider les personnes à retrouver un logement stable: En premier les CHRS d'urgence ou l'admission est inconditionnelle mais la durée des séjours varie de une à sept nuits maximum par mois. A la suite de cet accueil d'urgence, les personnes doivent se voir proposée une place en CHRS de stabilisation¹⁹. L'admission se fait en fonction des places disponibles et après la signature d'un contrat. La durée du séjour est d'environ un mois renouvelable. Pendant ce temps, les personnes peuvent demander une place en CHRS d'insertion. La durée de l'hébergement est en général de six mois renouvelable et l'admission est faite en fonction des places disponibles et après évaluation du projet d'insertion de la personne et de sa volonté de sortir de sa situation.

Malgré les efforts des pouvoirs publics, il s'avère que depuis plusieurs années, les structures n'arrivent plus à faire face aux demandes et qu'il est très difficile d'obtenir une place en CHRS d'insertion. Ceci a pour conséquence que de nombreuses personnes qui pourraient prétendre à une place en CHRS d'insertion doivent attendre plusieurs mois avant d'en obtenir une. Cette pénurie interroge également la manière dont les places vont être distribuées entre les demandeurs.

Damon (2002) souligne que les actions ciblées pour les Sans Domicile Fixe (SDF) ne bénéficient pas en général aux personnes les plus en difficulté, mais à d'autres moins démunies. Il qualifie ce phénomène d'« effet Matthieu ». Dans le contexte des politiques sociales, l'effet Matthieu est observé quand les résultats d'un dispositif ou d'une prestation aboutissent à donner plus à ceux qui ont déjà plus et moins à ceux qui ont déjà moins, alors qu'ils sont ciblés pour être les bénéficiaires. Ce phénomène est semblé-t-il largement présent dans différents dispositifs d'aide aux personnes, tels que l'aide aux sans domicile (Damon, 2002) ou l'aide à l'insertion professionnelle des jeunes (Castra, 2003).

De plus, il a été observé que le travail social était passé d'une logique d'universalité des prises en charge destinées aux plus démunis à des interventions sociales individualisées et contractualisées. Ce changement de paradigme n'est pas sans conséquence sur les

¹⁷ Ce droit est garanti par l'article 25 de la déclaration universelle des droits de l'Homme, la loi « Guillot » de 1982, la loi N°90-449, la loi de lutte contre les exclusions N° 98-657 et depuis 2007 la loi DALO N° 207-290

¹⁸ Article L345-1 du nouveau code de l'action sociale et des familles

¹⁹ Les CHRS de stabilisation ont été institués avec le Plan Aide Renforcé aux Sans Abri (PARSA) janvier 2007

pratiques des travailleurs sociaux. En effet, Astier (1996) observe que l'ouverture et le maintien de certains droits n'est pas conditionné seulement à la situation sociale des demandeurs, mais que ces derniers doivent faire la preuve de leur capacité à s'activer pour sortir de leur situation (Astier, 1996, 2007, 2009). Ainsi, les travailleurs sociaux se voient dans l'obligation de devoir évaluer les forces et les faiblesses des individus et prendre des décisions sur la nécessité d'aider ou non telle ou telle personne.

De ce fait, il nous est apparu incontournable de comprendre comment il était possible d'évaluer un individu. Les recherches réalisées sur la formation d'impression ont permis de comprendre que l'utilisation de stéréotype permettait de réaliser rapidement une première évaluation. De son côté, Anderson (1981) a montré que pour construire leur première impression, les personnes utilisaient les informations qu'ils traitaient sous la forme d'un modèle algébrique simple de type moyenne. Aujourd'hui, il existe un consensus pour dire que l'évaluation d'un individu se construit à partir d'informations diverses qui reposent sur des informations de type catégorielle et de type individualisé (Fiske et Neuberg, 1990). Toutefois, Snyder et Swann (1978) montrent que les évaluateurs ont tendance à vouloir confirmer leur premières hypothèses et ceci malgré le but recherché de l'évaluation (Snyder, 1992)

D'autre part, les études réalisées sur le jugement social montrent que le jugement d'une personne ne peut être dissocié d'un contexte social et du groupe d'appartenance. Ainsi, le jugement d'autrui ne se réalise pas seulement à partir d'un raisonnement qui s'appuierait sur des informations concrètes, mais également sur des méta-informations, qui permettraient à l'évaluateur de penser qu'il dispose suffisamment d'informations pour avoir le droit de donner son avis. Les études réalisées sur les attributions causales ont permis de montrer que les individus avaient tendance à expliquer les réussites ou les échecs soit par des causes internes (Capacité/incapacité, compétent/incompétent, motivé/Non motivé) ou extérieures (Chance/Pas de chances, Tâche facile/ Tâche difficile). De son côté, Dubois (1994) a montré que dans les sociétés libérales, il existait une norme d'internalité et qu'il était socialement valorisé d'expliquer ses réussites et ses échecs par des causes internes (Capacité, compétence, motivation, effort).

Dans le cadre d'une recherche auprès des professionnels de l'éducation spécialisée, Levené (2006) montre que 90% des professionnels enquêtés expliquent la situation d'exclusion des usagers par des causes internes de type défaillance individuelle ou de responsabilité individuelle et que seulement 10% évoquent des causes externes de type injustices sociales, ou pas de chance. Ces résultats sont d'autant plus surprenants que les professionnels ne peuvent pas ignorer que les causes du processus d'exclusion sont multifactorielles. Il est donc possible de penser que les travailleurs sociaux ont intégré la norme d'internalité mise en lumière par Dubois (1994) et qu'elle jouera un rôle important dans les évaluations de la nécessité d'aide.

Face à tous ces constats, il est possible de repartir de nos trois questions de départ et de les reformuler de la manière suivante: 1) Quels sont les critères utilisés par les travailleurs sociaux pour évaluer l'admission ou non d'une personne en CHRS d'insertion ? 2) Comment vont-ils élaborer cognitivement leur jugement de la nécessité d'aide ? 3) Quel est l'impact du processus de formation sur ces jugements ?

Pour répondre à ces trois questions, nous nous appuyerons sur trois études empiriques. La première a pour objectif de mettre en lumière les critères d'admission en CHRS et sera réalisée à partir du concept des représentations sociales et plus particulièrement celui de la théorie du noyau central (Abric, 2003) et la méthode de l'association libre (De Rosa 2003). La deuxième et la troisième étude ont comme objectif de montrer comment les

travailleurs sociaux évaluent la nécessité d'aide lorsqu'ils sont mis en situation de devoir réaliser un choix entre plusieurs demandeurs. Ces deux études seront construites à partir de la théorie fonctionnelle de la cognition et plus particulièrement sur la méthode de la mesure fonctionnelle initiée par Anderson (1981). Afin de vérifier l'impact du processus de formation sur l'évaluation de la nécessité d'aide, les trois recherches empiriques seront réalisées auprès d'échantillons composés de professionnels et d'étudiants en travail social.

Le chapitre consacré aux CHRS d'insertion a permis de voir que les critères d'admission décrits dans l'article 345-1 du code de l'action sociale et des familles étaient loin d'être suffisants pour réaliser un choix. Néanmoins, compte tenu du nombre important de demandeurs par rapport aux places disponibles, les professionnels se voient dans l'obligation de réaliser une sélection à partir de critères pas toujours bien définis. Les travaux sur la formation d'impression et le jugement social ont montré que l'utilisation de stéréotypes était incontournable, que les évaluateurs utilisaient des méta-informations et que le jugement ne pouvait être émis que s'il était socialement acceptable. De ce fait, il nous est paru important de nous tourner vers le concept de représentations sociales, afin de mieux comprendre comment des groupes sociaux peuvent partager ensemble une représentation d'un objet social et comment celle-ci peut évoluer au sein d'un groupe.

Parie 4 : Identification des critères d'admissions en CHRS

1. Les représentations sociales

Il y a plus d'un siècle Emile Durkheim mettait en lumière l'existence d'une conscience collective qui, selon lui, assurait la cohésion de la société en faisant fonction de ciment et permettait de dépasser les différences individuelles. Durkheim pensait aussi qu'avec le développement des sociétés modernes (société de l'individu) la conscience collective s'effacerait, car à terme les individus seraient trop différents les uns des autres pour partager les mêmes représentations.

1.1 Le concept de représentation sociale

Quelques décennies plus tard Moscovici (1961) renoue avec ce concept un peu oublié et le recadre sur la notion représentation sociale. Il émet l'idée que l'individu ne perçoit pas le monde et les objets sociaux sur la base d'une réalité objective et de façon individuelle, mais bien à partir d'une réalité construite collectivement et socialement acceptable. Cette représentation sociale ne serait pas comme le pensait Durkheim avec la représentation collective une conscience trans-générationnelle et caractéristique d'une société, mais une représentation contextualisée et construite par des interactions interindividuelles. La théorie des représentations sociales proposée par Serge Moscovici révèle que le sujet et l'objet ne peuvent être dissociés car le sujet participe à la construction de l'objet en fonction de ses insertions sociales. Elles sont donc des constructions sociocognitives liées à l'insertion sociale et à l'histoire des groupes concernés et de fait constituent l'un des fondements de la pensée sociale. Elles sont élaborées progressivement par les interactions entre les individus, les groupes et leurs environnements sociaux.

Jodelet (2003) définit la représentation sociale comme « *une forme de connaissance, socialement élaborée et partagée, ayant une visée pratique et concourant à la construction d'une réalité commune à un ensemble social* » (p53). Ainsi, les relations entre les individus favoriseraient la convergence des idées et permettraient la transformation des objets sociaux, sans oublier que les dynamiques sociales agissent aussi sur les perceptions individuelles. La position de la représentation sociale se trouve donc à l'interface entre le social et l'individu. Elle est générée à la fois par les individus et par la société, elle participe à la reproduction sociale, mais en même temps elle produit de la nouveauté.

Plus précisément, la représentation sociale est personnelle du fait que chaque individu élabore une représentation d'un objet à partir d'éléments sélectionnés par lui-même, mais elle est aussi sociale car elle ne se construit qu'à partir des idées sociales existantes. L'individu participe à la construction de la représentation sociale collective du fait qu'il est en interaction avec les autres et l'environnement social participe à la construction de sa propre représentation. Ainsi, il modifie sa représentation au contact des autres personnes du groupe. Ce processus de va-et-vient permet peu à peu la construction d'une représentation sociale partagée qui est relativement stable mais qui n'est en rien définitive.

Moscovici (1961) montre que la construction d'une représentation sociale passe par deux processus distincts, celui d'*objectivation* et celui d'*ancrage*. Le premier (*Objectivation*) rend compte de la façon dont les personnes sélectionnent les informations socialement disponibles. C'est-à-dire que les personnes, en fonction de leur singularité, vont donner plus d'importance à certaines informations qu'à d'autres. De plus, afin de se faciliter la tâche cognitive, elles vont les dissocier plus ou moins de leur contexte social d'origine. L'ensemble de ces informations traduites et hiérarchisées par chaque individu formera un *noyau figuratif* de représentation. Lorsque les éléments d'informations qui composent le noyau figuratif seront perceptibles par le sujet, ils passeront du stade de concepts abstraits à celui d'images concrètes. Objectiver des éléments abstraits et complexes, revient à les traduire en images concrètes qui ont du sens et qui pourront être assimilées. Il est évident que ce processus de simplification restreint la richesse de l'information initiale, mais c'est le prix à payer pour qu'elle devienne compréhensible. C'est la stabilité du noyau figuratif qui va permettre de créer un cadre et d'orienter les perceptions et les jugements dans une réalité socialement construite. L'objectivation est donc le processus qui permet de faire entrer le social dans la représentation et peut se définir comme une opération structurante et créatrice d'images.

Le processus d'*ancrage* participe à la formation d'une représentation car il donne une efficacité concrète au noyau figuratif. C'est par lui que l'objet de la représentation s'intégrera dans le système de valeur du sujet. L'objet nouveau va entrer dans des systèmes de pensée préexistants et le sujet réalisera les quelques adaptations nécessaires pour que les informations nouvelles entrent dans l'une de ses catégories préconstruites. L'objet nouveau sera donc incorporé tout en créant des interférences dans le réseau de catégories initialement construit. Il sera confronté aux autres composants d'une catégorie familière du sujet et après adaptation y trouvera sa place. Mais l'ancrage comporte aussi un aspect sur l'insertion sociale et l'appropriation de la représentation par les différents groupes sociaux. En effet, cette appropriation ne peut s'élaborer que dans un environnement social qui est un lieu d'expression et d'échange incontournable. Ainsi, sans avoir à être un expert, il devient possible de se positionner sur plusieurs phénomènes sociaux qui interpellent notre monde contemporain. L'ancrage agit comme un instrument du savoir où les éléments de la représentation ne sont pas que l'expression de rapports sociaux, mais participent aussi à les produire. Ce processus d'ancrage est donc lié directement avec l'objectivation. La structure imageante devient un guide de lecture qui, par la construction d'une théorie de référence, sert à comprendre la réalité.

Les représentations sociales fonctionnent comme des « systèmes d'interprétation régissant notre relation au monde et aux autres, orientent et organisent les conduites et les communications sociales » (Jodelet 2003 p 53). Ainsi, elles permettent de diffuser et d'assimiler des connaissances, de participer au développement des individus mais aussi des collectifs, d'orienter les actions individuelles et collectives et participent ainsi aux transformations du social. De ce fait les recherches sur les représentations sociales qui se situent à la croisée de l'individuel et du collectif intéressent de nombreux champs disciplinaires en sciences humaines. C'est ainsi que ce concept est aujourd'hui utilisé par les sociologues, les anthropologues, les psychosociologues et permet de tenter de relever le défi d'un travail de recherche interdisciplinaire. Pour cette raison nous allons développer la théorie du noyau central initié par Abric (1989).

1.2 La théorie du noyau central (Abric, 1989)

Comme nous avons vu précédemment, « une représentation sociale est un ensemble organisé d'informations, d'opinions, d'attitudes et de croyances à propos d'un objet donné » (Abric, 2003 p.59). Elle est socialement produite, porteuse de valeur et véhiculée par les groupes et les personnes. Elle est indispensable à la vision et à la construction du monde social. Selon Abric, cet ensemble organisé est composé d'un contenu et d'une structure, ce qui signifie que tous les éléments de la représentation n'ont pas le même niveau d'importance.

La théorie du noyau central (Abric 1989) part de l'hypothèse que toute représentation sociale est organisée autour d'un noyau central et qu'il est l'élément fondamental de la représentation. Les représentations sociales seraient structurées autour d'un noyau central auquel n'est rattaché qu'un nombre très limité d'éléments. Le noyau assure deux fonctions essentielles : une *fonction génératrice* et une *fonction organisatrice*. La *fonction génératrice* est l'élément qui permet que se crée et se transforme la signification des autres éléments qui constituent la représentation. C'est ce qui donne sens aux éléments qui composent la représentation. La *fonction organisatrice* : c'est autour du noyau central que s'organisent les autres éléments de la représentation. Le noyau central a la propriété d'être l'élément le plus stable de la représentation et assure un rôle d'unificateur et de stabilisateur dans des contextes mouvants et évolutifs. En effet, il va résister au changement car toute modification à l'intérieur du noyau central entraîne une transformation complète de la représentation. Pour affirmer que deux représentations sont différentes, il faut qu'elles soient organisées autour de deux noyaux centraux différents. Ceci signifie que repérer les éléments qui constituent une représentation n'est pas suffisant, il est aussi indispensable de connaître son organisation. En effet, deux représentations pourraient être définies par les mêmes éléments et ne pas avoir la même signification si ces éléments étaient organisés différemment.

Contrairement à ce que l'on pourrait penser, ce n'est pas seulement la fréquence d'un élément qui permet de dire qu'il appartient ou pas au noyau central. En effet, il est possible de rencontrer deux éléments qui apparaissent très fréquemment dans les discours et que l'un fasse partie du noyau central et l'autre non. Pour faire la différence, il est indispensable de mesurer le niveau de liaison que cet élément confère avec l'objet d'étude.

Autour du noyau central se trouvent des éléments périphériques qui sont plus ou moins éloignés du centre, et qui ont une relation directe avec lui, c'est-à-dire qu'ils ne sont pas là par hasard et que leur valeur et leur fonction sont déterminés par le noyau. Cette partie périphérique est la plus accessible, la plus malléable, la plus vivante et la plus concrète. Les éléments périphériques sont hiérarchisés et comportent des informations sélectionnées, des stéréotypes et des croyances. Plus les éléments sont proches du noyau central et plus ils jouent un rôle important dans la concrétisation de la signification de la représentation. Au fur et à mesure qu'ils s'éloignent, ils illustrent, expliquent ou justifient cette signification. Ils jouent un rôle très important dans la représentation sociale car ils constituent l'interface entre le noyau central et la situation concrète. Les éléments périphériques répondent à trois fonctions essentielles.

Une *fonction de concrétisation* : Les éléments périphériques sont directement liés au contexte social dans lequel la représentation est ancrée. Ils constituent l'interface entre la réalité concrète et le noyau de la représentation. Ils sont en général composés de mots concrets, immédiatement compréhensibles et transmissibles. Ils donnent des informations sur le contexte social du moment et sur le vécu des sujets.

Une *fonction de régulation* : Les éléments périphériques permettent aux sujets d'adapter leur représentation aux évolutions du contexte. En effet, ils sont plus souples

et plus malléables que les éléments qui composent le noyau central et constituent donc l'aspect mouvant et évolutif de la représentation. Grâce à leur malléabilité, ils peuvent être intégrés ou retirés facilement dans la périphérie de la représentation en fonction des besoins d'adaptation et des transformations du contexte. Ils trouveront leur place sans avoir à remettre en question la représentation, soit en leur donnant un statut mineur, soit en les réinterprétant pour leur donner le sens de la signification centrale ou soit encore en les considérant comme des éléments d'exception.

Une *fonction de défense* : Les éléments périphériques fonctionnent comme un système qui défend la représentation. En effet, nous avons vu que le noyau central d'une représentation a besoin d'être stable afin de ne pas trop bouleverser la représentation. Pour ceci il résiste aux changements et la plupart du temps ne se modifie que peu à peu et grâce aux éléments périphériques qui font office d'amortisseur en intégrant de manière conditionnelle certains éléments contradictoires, en donnant un poids différent à certains éléments ou en les interprétant différemment.

Les travaux de Flament (2003, 2008) ont montré les rôles que jouent les éléments périphériques dans les représentations sociales. Pour l'auteur les éléments périphériques sont des schèmes qui « *assurent le fonctionnement quasi instantané de la représentation comme grille de décryptage d'une situation : ils indiquent, de façon parfois très spécifique, ce qui est normal (et par contraste, ce qui ne l'est pas) et donc ce qu'il faut comprendre, mémoriser... Ces schèmes normaux permettent à la représentation de fonctionner économiquement, sans qu'il soit besoin, à chaque instant, d'analyser la situation par rapport au principe organisateur qu'est le noyau central.* » (Flament 2003 p 229). En plus de ce rôle d'économiseur cognitif, les schèmes périphériques servent de zone tampon entre une réalité qui dérange et un noyau central qui ne peut pas changer rapidement. Ce sont ces schèmes périphériques qui permettent d'assurer la stabilité de la représentation, mais aussi d'expliquer la transformation d'une représentation.

Parfois certaines pratiques nouvelles et extérieures à la représentation sociale viennent la contredire et la déstabiliser. Comme il a été vu précédemment ces contradictions sont amorties en s'intégrant dans les schèmes périphériques qui protègent pendant quelque temps le noyau central. Toutefois, si la situation persiste et s'amplifie, le noyau central sera peu à peu atteint et de fait se transformera structurellement. L'auteur a constaté deux cas extrêmes de désaccord entre pratiques et représentations. Soit les pratiques entrent en confrontation directe et de manière explicite avec la représentation et on voit apparaître ce que l'auteur appelle des *schèmes étranges*, qui peuvent être en rupture totale avec les représentations passées et à terme produire une désintégration de la représentation. Soit, il est possible aussi que les pratiques soient admises par la représentation mais qu'elles fassent partie des éléments rares car elles sont peu rencontrées dans l'environnement social antérieur. Si les circonstances changent et qu'elles deviennent habituelles, alors il est possible de voir une modification des schèmes périphériques qui aboutira à une transformation progressive de la représentation et sans rupture avec le passé.

D'autre part, en étudiant les représentations sociales de certains professionnels, Abric (2001) montre que les représentations sociales et les pratiques professionnelles s'engendrent mutuellement et qu'elles ne peuvent être dissociées. La représentation et la pratique forment un tout et il est impossible de savoir si c'est la pratique qui crée la représentation ou le contraire. Les recherches réalisées auprès des infirmières et des artisans, montrent qu'il est utile, si on veut comprendre certaines pratiques, de mettre en lumière les représentations sociales que partagent des professionnels sur l'objet en question. En effet, les comportements humains sont loin d'être rationnels et

certaines attitudes ou prises de décisions professionnelles peuvent s'expliquer par des représentations sociales que partage le groupe de pairs.

Ceci nous semble donc très pertinent pour mettre en lumière les critères d'admission que partagent les travailleurs sociaux lorsqu'ils sont dans l'obligation de faire un choix entre plusieurs demandeurs.

1.3 Hypothèses de recherche

La première partie de la thèse a mis en lumière un manque de places disponibles en CHRS d'insertion et que les critères définis par la loi (Art L345-1 du code de l'action sociale et des familles) ne sont pas suffisants pour permettre aux travailleurs sociaux de définir les priorités d'admission en CHRS. D'autre part, il semblerait que certains individus qui pourraient au regard de la loi, prétendre à une place en CHRS d'insertion, n'y sont pas admis. Plusieurs sociologues (Pelège, 2004 ; Damon, 2002) ont montré que les travailleurs sociaux participaient d'une certaine manière à une catégorisation des personnes. Ils trieraient le public entre « les prêts » et les « pas prêts » pour l'insertion. Cette catégorisation correspond à la notion du bon et du mauvais pauvre, mis en relief par Geremek (1987) dans son ouvrage consacré aux pauvres du Moyen Age. Face à ces observations, et compte tenu des modalités d'élaboration de la formation d'impression dégagées dans la troisième partie de ce document et des caractéristiques des représentations sociales, il paraît raisonnable de penser que les travailleurs sociaux partagent des représentations sur les critères d'admission en CHRS et d'émettre les hypothèses suivantes :

1. La mise en concurrence des demandeurs amène les travailleurs sociaux à élaborer en partie leur jugement de la nécessité d'admission en CHRS d'insertion sur d'autres critères que ceux définis par la loi.
2. Les éléments du noyau central seront conformes aux critères définis par la loi.
3. Les éléments des périphéries seront composés des autres critères.
4. Les critères d'admission évoluent au cours de la formation.

Afin de vérifier ces quatre hypothèses, nous utiliserons le concept de la théorie du noyau central (Abric, 1989) et la méthode de l'association libre (Abric, 2003 ; De Rosa, 2003) et réaliserons notre étude auprès d'un échantillon composé de travailleurs sociaux et d'étudiants en travail social.

2. Méthode

2.1 Population

L'enquête que nous avons réalisée a été effectuée auprès de 230 personnes. Notre échantillon est composé d'étudiants en travail social (Educateurs spécialisés et Assistants du service social) et de professionnels exerçant en CHRS ou hors CHRS. Le [Tableau 4](#) permet de voir en détail la classification qui a été réalisée pour cette recherche.

Variables	Classification
Sexe	Homme
	Femme
Formation	Educateur spécialisé
	Assistant service social
	Autre
Activité	Etudiant
	Professionnel CHRS I
	Professionnel Urgence
	Professionnel hors insertion
Expérience comme travailleur social	Etudiant 1 ^{er} année
	Etudiant 3eme année
	Inférieure à 5 ans
	Supérieure ou égale à 5 ans
Expérience en CHRS	Pas d'expérience
	Stage
	Inférieure à 5 ans
	Supérieure ou égale à 5 ans

Tableau 4 : Classification de la population

Plus précisément, l'échantillon est composé de 38 étudiants de première année en formation d'éducateur spécialisé et d'assistant du service social, 133 étudiants de troisième année et de 59 professionnels. Le [Tableau 5](#) montre en détail la répartition de la population qui a participé à l'étude.

La recherche s'est déroulée sur quatre établissements de formation en travail social de la région Rhône Alpes. Les 171 étudiants sont répartis dans deux filières canoniques du travail social de niveau III ; à savoir la formation d'éducateur spécialisé (ES) et la formation d'assistant du service social (ASS). Les 59 professionnels sont composés de 39 professionnels exerçant en CHRS d'insertion ou en CHRS d'urgence et de 20 professionnels travaillant dans un autre secteur que celui de l'insertion (secteur du handicap, centres médico-sociaux départementaux, protection de l'enfance). Les professionnels enquêtés exercent dans la région Rhône Alpes.

Tableau 5 : Répartition de la population enquêtée en fonction des variables

Variable sexe	Nombre de personnes	En %	Variable Formation	Nombre de personnes	En %	Variable activité	Nombre de personnes	En %	Variable expérience en CHRS
Homme	49	21,30	Educateur spécialisé	131	56,96	Etudiants 1ere année	38	16,52	Pas d'expérience en CHRS
Femme	181	78,70	Assistant du service social	72	31,30	Etudiants 3eme année	133	57,83	Au moins un stage en CHRS
			Autres (CESF, ME..)	27	11,74	Professionnel CHRS I+U	39	16,95	Expérience en CHRS < 5 ans
						Autre professionnel	20	8,70	Expérience en CHRS > 5 ans
Total	230	100	Total	230	100	Total	230	100	Total

2.2 L'outil de recherche

Il existe plusieurs méthodes pour étudier les représentations sociales. Pratiquement toutes reposent sur la production verbale des individus ou des groupes. Pendant très longtemps, l'entretien approfondi et le questionnaire ont été des techniques incontournables pour recueillir les données. L'entretien est une technique qui permet de produire et recueillir du discours, mais celui-ci est souvent difficile à analyser. Le questionnaire est aujourd'hui une des techniques les plus utilisées dans l'étude des représentations. Il permet de recueillir à la fois des données quantitatives et qualitatives. Mais la standardisation et le choix des questions limitent les réponses des sujets enquêtés. Il existe aussi des techniques qui utilisent des dessins et des images élaborés par le chercheur qui servent de support pour favoriser l'expression libre des enquêtés. Toutes ces techniques ont fait leur preuve et peuvent être classées dans la catégorie des méthodes interrogatives. Nous allons étudier en détail maintenant une méthode dite associative et plus particulièrement celle de l'association libre (Abric 2003 ; De Rosa (2003)).

La méthode de l'association libre consiste, à partir d'un mot inducteur, à demander au sujet de donner tous les mots ou expression qui lui viennent à l'esprit. L'avantage de ce caractère spontané réside dans la rapidité et la facilité de la mise en place de l'outil. Il permet d'accéder rapidement aux éléments qui constituent l'univers sémantique de l'objet étudié, sans avoir comme dans un entretien, à passer par une quantité importante de production discursive. Cette méthode est depuis quelques années très utilisée. Par exemple Vergès (1992) l'a utilisée pour étudier les représentations sur l'argent. Il a demandé aux sujets d'évoquer tous les mots ou expressions auxquels leur fait penser le mot argent. Il les a ensuite regroupés par catégories sémantiques, tout en étant conscient que ceci ne pouvait se réaliser qu'avec une certaine subjectivité du chercheur. Afin de la limiter, il a décidé de former neuf catégories à partir des neuf mots les plus utilisés. Ceci permet de limiter un biais qui consisterait à former des catégories en fonction de la propre volonté du chercheur. Toutefois, l'analyse quantitative n'est, comme nous l'avons vu précédemment, pas suffisante pour étudier une représentation. Il faut aussi analyser le niveau de liaison que cet élément confère avec l'objet d'étude. Lors de nombreuses études (Vergès 1992, Abric et Vergès 1994) le rang d'apparition a été utilisé comme un indicateur majeur de l'importance des mots exprimés. Les auteurs portaient du principe que dans une évocation libre, les

mots, les expressions et les idées les plus importantes étaient obligatoirement prononcés les premiers. Or, nous savons que ce postulat est loin d'être systématique, car nous savons que dans un discours, les informations essentielles n'arrivent qu'après un temps de mise en confiance ou de réduction de mécanisme de défense. Pour éviter ce biais, Abric (2003) préconise l'utilisation du rang d'importance. Il est donc demandé à la personne d'ordonner par ordre d'importance les mots et expressions qu'il a émis.

Ainsi, sur un ensemble d'une population nous obtenons un corpus de mots qui correspond au contenu d'une représentation et deux indicateurs quantitatifs qui permettent d'analyser la structure. Le premier est sa fréquence d'apparition et le second, le score moyen d'importance donné à ce mot. C'est en croisant ces deux informations (La fréquence et le rang d'importance) qu'il est possible d'obtenir un premier repérage du statut des éléments de la représentation (Voir [Tableau 6](#))

Tableau 6 : Tableau théorique d'analyse des évocations hiérarchisées.

		Importance	
		Grande	Faible
Fréquence	Forte	Case 1 NOYAU CENTRAL	Case 2 1^{re} PERIPHERIE
	Faible	Case 3 ELEMENTS CONTRASTES	Case 4 2^{eme} PERIPHERIE

Source (Abric JC 2003)

Un élément est considéré avec une fréquence forte lorsque celle-ci est supérieure ou égale à la fréquence moyenne de tous les autres éléments. Elle est considérée comme faible lorsqu'elle est inférieure à la fréquence moyenne. Un élément est considéré comme important, lorsqu'il obtient un rang d'importance supérieur ou égal au rang moyen d'importance et est considéré comme faible si son rang est inférieur au rang moyen d'importance.

Le croisement de la fréquence et du rang d'importance avec chacune des deux valences -forte faible pour la fréquence et grande faible pour l'importance- permet d'obtenir quatre cases. La première case (Case 1) regroupe les éléments les plus fréquents et qui sont considérés par les sujets comme les plus importants. Cette case correspond aux éléments qui composent le *noyau central*, mais qui ne sont pas tous centraux. En effet, certains peuvent être sans grande valeur significative tel que des synonymes associés à l'objet. Donc, même si tous les éléments qui composent cette case ne sont pas centraux, le noyau central est à rechercher parmi les éléments qui composent cette case. La deuxième case (Case 2) est composée des éléments qui obtiennent une fréquence forte mais auquel le rang d'importance est faible. Nous sommes en présence des éléments de la périphérie les plus importants, qu'Abric appelle la *première périphérie*. La troisième case est composée des éléments évoqués par un petit nombre de personnes mais qui ont une très grande importance pour elles. Nous sommes en présence *d'éléments contrastés* qui peuvent révéler l'existence d'un sous-groupe qui partage une représentation différente. Il est possible aussi que ce soit un complément de la première périphérie. La quatrième case est composée d'éléments peu évoqués et peu importants. Ces éléments composent la *deuxième périphérie*.

Ce tableau permet de réaliser une première tentative d'interprétation de la représentation sociale, mais nécessite souvent d'être complété par d'autres études. Dans

ces travaux de recherche De Rosa (2003) a mis au point une technique appelée « Le réseau d'associations », qui a l'avantage de détecter la structure, les contenus et les indices de polarité ou de neutralité liés aux représentations sociales. L'obtention du contenu de la structure du champ sémantique s'obtient comme précédemment à partir d'un mot inducteur, mais demande en plus, d'associer des significations aux mots évoqués. Ainsi il est possible de créer un réseau d'association. Pour notre recherche, il est de comprendre comment l'auteur arrive à traiter l'ordre d'importance du mot et son ordre d'apparition, mais surtout pourquoi et comment elle mesure les indices de polarité et de neutralité d'un élément d'une représentation. En effet, cela permettra de vérifier si certains critères d'admission exprimés par les travailleurs sociaux sont des critères qui favorisent ou qui défavorisent l'admission en CHRS d'insertion.

Comme il a été vu précédemment, il ne faut pas confondre l'ordre d'apparition du mot et son rang d'importance. L'auteur montre que la rapidité d'association ne dit rien de la force du lien, mais donne des informations sur la *consensualité prototypique*. Dit autrement, les mots qui viennent en premier sont souvent ceux qui sont socialement les mieux partagés et qui font un consensus au sein du groupe d'appartenance. Ainsi, le rang d'apparition peut être étudié pour repérer les termes prototypiques. Pour rendre compte de l'importance des termes évoqués, l'auteur préconise de demander aux sujets d'ordonner eux même l'importance des mots qui les lient avec l'objet. Afin de ne pas les induire en erreur et de provoquer des biais, la demande de l'ordre d'importance est effectuée seulement à la fin de l'enquête. L'auteur souligne aussi l'importance d'utiliser un exemple illustratif afin de diminuer le risque d'une erreur de compréhension.

De Rosa (2003) introduit dans ses études, la mesure des *indices de polarité* et des *indices de neutralité*. Pour ceci, il est demandé d'indiquer pour chaque mot une polarité qui peut prendre la forme d'un signe + si le mot a pour le sujet une signification positive, un signe – s'il a une connotation négative et un 0 s'il est neutre. Pour calculer l'indice de polarité, il est utilisé la formule suivante :

$$\text{Indice de polarité (P)} = (\text{Nb mots positifs} - \text{Nb mots négatifs}) / \text{Nb total de mots associés}$$

Cet indice varie entre –1 et +1 et se lit de la manière suivante :

- Si P est compris entre –1 et -0,05 cela signifie que la plupart des mots est connotée négativement.
- Si P est compris entre –0,04 et + 0,04 cela signifie que les mots positifs et ceux négatifs ont tendance à être égaux.
- Si P est compris entre +0,04 et +1, cela signifie que la plupart des mots est connotée positivement.

Ensuite, l'indice de neutralité se calcule de la manière suivante :

$$\text{Indice de neutralité (N)} = (\text{Nb de mots neutres} - (\text{Nb de mots positifs} + \text{Nb de mots négatifs})) / \text{Nb total de mots associés}$$

Comme précédemment l'indice obtenu varie entre –1 et + 1.

- Si N est compris entre –1 et -0,05 cela signifie que peu de mots sont connotés de façon neutre et que nous sommes en présence d'une neutralité faible.
- Si N est compris entre –0,04 et + 0,04 cela signifie que les mots neutres ont tendance à être égaux à la somme des mots positifs et négatifs et que nous sommes en présence d'une neutralité moyenne.
- Si N est compris entre +0,05 et +1, cela signifie que la plupart des mots est connotée de façon neutre et que nous sommes en présence d'une neutralité forte.

Ces indices de polarité sont très pertinents car ils permettent d'analyser comment les personnes enquêtées considèrent ces mots associés au mot inducteur et, de plus, permettent d'étudier les écarts qui pourraient exister entre les différents groupes. Dans le cas de notre enquête, l'étude de la polarité nous permettra de savoir par exemple, si tel critère exprimé est considéré comme un critère favorable ou un critère plutôt défavorable pour intégrer un CHRS. Nous pourrions vérifier si certains groupes ont tendance à exprimer plutôt des critères d'exclusion ou plutôt des critères d'inclusion. Ainsi, la recherche du noyau central en utilisant la technique de l'évocation libre et en y ajoutant le calcul des indices de polarité paraît une méthode adaptée pour rechercher les critères d'admission en CHRS et étudier leur évolution au cours de la formation en travail social.

2.3 Protocole de passation

En vue de vérifier nos hypothèses, nous avons choisi d'utiliser la méthode dite de l'association libre et de la recherche du noyau central (Abric 2003 ; De Rosa, 2003). Les avantages de cette méthode sont multiples. Elle est simple d'utilisation et permet de faire passer le test à plusieurs personnes à la fois (pour les étudiants).

Pour les étudiants (171 sujets), les enquêtes ont été réalisées dans quatre centres de formation distincts. Pour certains, elle a pu se faire sur le temps de formation et pour d'autres pendant la pause de midi. La passation s'est déroulée selon le protocole suivant : une feuille de papier format A5 est distribuée à chaque participant ou chacun doit répondre dans un premier temps à quelques questions sur leur sexe, le type et l'année de formation en cours et s'ils ont déjà réalisé un stage en CHRS. Lorsque tous les étudiants sont prêts, les consignes suivantes sont données. « *Ecrivez dans l'ordre qui vous vient à l'esprit (en face de chaque tirets), les critères qui vous semblent les plus importants pour une admission ou une non admission en CHRS. Les critères doivent être donnés sous forme de mots, verbes, adjectifs ou groupes de mots (ex : avoir une voiture, être intelligent, ne pas chanter ...). Le temps n'est pas limité mais en général cela prend moins de cinq minutes. Le nombre maximum de mots est de dix, mais il peut être inférieur.* »

Dans un deuxième temps, il est demandé aux étudiants d'exprimer l'ordre d'importance de chacun des critères par un numéro qu'ils écrivent devant chaque mot (N°1 pour le plus important, N°2 pour le suivant etc....) ». Pour terminer, il est demandé d'inscrire pour chaque critère un signe + s'il pense que c'est un critère plutôt favorable (positif) pour intégrer un CHRS ; un signe – s'il pense que c'est un critère plutôt défavorable (négatif) et un N s'il pense que le mot indiqué est ni favorable ni défavorable (neutre).

Pour les professionnels (59 sujets), l'enquête s'est déroulée soit sur les lieux de travail et pendant le temps de travail (26 professionnels), soit dans des lieux neutres et sur des temps de pause (33 professionnels). Le protocole de passation a été identique à celui des étudiants.

3. Résultats

3.1 Résultats généraux

3.1.1 Les mots évoqués

Les 230 sujets ont exprimé 1614 mots soit une moyenne de 7,02 mots par participant. Sur les 1614 mots exprimés 984 sont des mots distincts. Les 100 mots les plus exprimés sont indiqués dans le [Tableau 7](#)

Tableau 7 : Liste des 100 premiers mots les plus évoqués

Parie 4 : Identification des critères d'admissions en CHRS

Mots évoqués	Effectif		Mots évoqués	Effectif
précarité sans_logement	30 25 25		peu_de_ressources	4 4 4 4 4 4
isolement urgence	23 22 15		ressources_faibles	4 4 4 4 4
projet exclusion errance	14 12 12		situation_précaire	3 3 3 3 3
pas_de_logement	12 12 11		chômage adhésion	3 3 3 3 3
motivation	10 10 9 9		respecter_règlement	3 3 3 3 3
besoin_d'accompagnement	9 8 8 7 7		avoir_projet	3 3 3 3 3
difficultés_sociales	7 7 7 7 7		avoir_un_projet	3 3 3 3 3
besoin_d'aide solitude	7 6 6 6 6		sans_papier	3 3 3 3 3
demande_d'aide	6 6 5 5 5		sans_papiers santé	3 3 3 3 3
sans_domicile âge	5 5 4 4 4		être_sans_logement	3 3 3 3
rupture_familiale sexe	4 4 4 4 4		être_SDF hébergement	
projet_d'insertion addiction	4 4 4 4		problème_de_logement	
addictions personne_isolée			désir	
pauvreté sans_ressources			volonté_de_réinsertion	
sans_emploi			besoin_de_se_poser	
projet_de_vie insertion			alcoolique alcoolisation	
absence_de_logement			conduites_addictives	
situation_familiale			dépendance	
être_isolé grande_précarité			problème_d'addiction	
autonomie état_de_santé			enfant famille	
ne_pas_avoir_de_logement			situation_régulière	
sans_domicile_fixe SDF			désaffiliation	
violence exclusion_sociale			isolement_social	
être_à_la_rue être_motivé			problématique	
volonté alcool toxicomanie			problèmes_sociaux	
être_majeur isolé			en_danger	
difficulté difficultés			femme_battue	
besoin_de_protection			situation_de_danger	
être_en_danger			victime_de_violence	
difficultés_financières			victime_de_violences	
			être_en_demande	
			faire_la_demande	
			avoir_ressources	
			sans_ressource	
			sans_revenu	
			situation_financière	
			sans_travail travail	
			être_autonome	
			accepter_vie_collective	
			respect	
			respect_des_règles	
			démarche_d'insertion	
			démarche_volontaire	
			histoire	

Ainsi, le mot « précarité » a été exprimé 30 fois, les mots « sans logement », « isolement » 25 fois, le mot Urgence 23 fois etc... Il est possible de remarquer que les mots « sans logement », « pas de logement », « sans domicile » etc. peuvent être regroupés dans une même catégorie de signification.

3.1.2 La construction des catégories de signification

Un regroupement des mots a été réalisé conformément aux préconisations de Vergès (1992). Il a été possible de rassembler 1208 mots dans 20 catégories différentes (Soit 75% des mots évoqués). Les 407 mots non utilisés ont été rassemblés dans une catégorie « Autre », parce que leur faible fréquence ne permettait pas de constituer une catégorie à part entière et que leur proximité avec les catégories constituées n'était pas très nette.

Le **Tableau 8** donne la liste des vingt catégories de signification élaborées à partir des évocations, ainsi que les mots ou expressions les plus représentatifs de chaque catégorie. La liste complète de tous les mots dans chaque catégorie est consultable en annexe. Les mots présentés ont été allégés des pluriels ou du genre. Exemple : Isolé et Isolée, Motivation et Motivations. Les mots écrits sous la forme de « Volonté de + ... » signifie que « Volonté » est suivi de plusieurs mots différents. Exemple Volonté de coopération, volonté de rebondir, volonté de contractualiser, volonté d'un suivi etc.... Le chiffre écrit entre parenthèse correspond au nombre de fois où le mot ou l'expression a été évoqué.

Tableau 8 : Tableau descriptif des catégories

Catégorie de signification	Liste des mots les plus évoqués dans le critère
« Sans logement » Nombre total de mots : 164 Nombre de mots distincts : 47	Sans logement (25), Pas de logement (12), Sans domicile fixe et SDF (11), Sans domicile (11), Absence de logement (7), Problème de logement (5), Etre à la rue (4), Etre sans abri (4), Sans hébergement (4), Besoin de logement (3), Recherche logement (3).....
« Motivation, désir, volonté» Nombre total de mots : 70 Nombre de mots distincts : 43	Motivation (13), Etre motivé (6), Désir (4), Volonté de +.. (17), Désir de +... (6), Envie de +...(7), Vouloir +...(7)...
« Besoin d'accompagnement ou d'aide» Nombre total de mots : 69 Nombre de mots distincts : 43	Besoin d'accompagnement (12), Besoin d'aide (11), , Besoin de se poser (3), Accompagnement (2), Aide (2), Besoin de +...(24)...
« Addiction, alcool» Nombre total de mots : 75 Nombre de mots distincts : 39	Addiction (14), Alcool (4), Toxicomanie (4), Alcoolique (3), Conduites addictives (4), Alcoolisation (3), Dépendance (3), Problème d'addiction (3), Addictologie (2), Alcoolisme (2), problème d'addiction (3), Dépendance à +...(5)....
« Caractéristiques sociales » (Age, sexe, situation familiale) Nombre total de mots : 92 Nombre de mots distincts : 59	Age (9), Sexe (8), Situation familiale (6), Etre majeur (4), Enfant (5), Famille (5), Avec enfants (5), Homme ou femme (3), Femme seule (2), Femme seule avec enfants (2), Mère isolée (2), Situation régulière (2)...
« Violence» Nombre total de mots : 21 Nombre de mots distincts : 13	Violence (7), agressivité (2), Non-violence (2), Dangereux (1)...
« Isolement /exclusion» Nombre total de mots : 126 Nombre de mots distincts : 41	Isolement (25), Exclusion (15), Solitude (10), Personne isolée (9), Etre isolé (6), Exclusion sociale (5), Isolé (4), Exclu(e) (4), Désaffiliation (3), Isolement social (3), Jeunes isolés (3), Etre seul (2), Personne seule (2)
« Difficultés et problèmes sociaux» Nombre total de	Difficultés sociales (13), Difficulté (8), Problématique (3), Problèmes sociaux (4), Problème de santé (5), Difficultés d'insertion (3), Difficulté relationnelle (2),

mots : 64 Nombre de mots distincts : 32	Problème d'insertion (2), Difficulté +...(8), Problème +... (7), Problématique + (4),
« Victime de violence» Nombre total de mots : 50 Nombre de mots distincts : 22	Victime de violence (10), Etre en danger (7), Femme battue (5), Besoin de protection (4), Situation de danger (3), Violence conjugale (3), Personne en danger (2),....
« Troubles psychiques» Nombre total de mots : 41 Nombre de mots distincts : 36	Détresse psychique (2), Maladie mentale (2), Psychiatrie (2), Trouble Psy (2), Santé psychique correcte (2), Conduite à risque (2), Souffrance psychique (2), ...
« Demande d'aide» Nombre total de mots : 33 Nombre de mots distincts : 17	Demande d'aide (11), Faire la demande (4) Etre en demande (3), Demande de + ... (7),....
«Rupture familiale ou sociale » Nombre total de mots : 29 Nombre de mots distincts : 12	Rupture familiale (11), Rupture lien sociaux (3), Rupture sociale (2) Situation de rupture (2), jeune en rupture familiale (2), Rupture (2)....
«Urgence » Nombre total de mots : 40 Nombre de mots distincts : 13	Urgence (23), Orientation 115 (4), Situation d'urgence (3), ...
«Pauvreté économique » Nombre total de mots : 84 Nombre de mots distincts : 41	Sans ressource (10), Pauvreté (7), Difficultés financières (6), Peu de ressources (5), Ressources faibles (5), Sans revenu (4), Avoir ressources (3), Situation financière (3), Etre dans le besoin (2), Etre sans ressource (2), minima sociaux (2), surendettement (2)
«Précarité » Nombre total de mots : 53 Nombre de mots distincts : 12	Précarité (30), Grande précarité (6), Situation précaire (4), Précarité financière (2), Situation de précarité (2), travailleurs pauvres (2)...
«Sans emploi » Nombre total de mots : 34 Nombre de mots distincts : 20	Sans emploi (7), Chômage (4), Sans travail (3), travail (3), Difficultés professionnelle (2), Pas de travail (2)...
«Autonomie » Nombre total de mots : 26 Nombre de mots distincts : 14	Autonomie (6), Minimum d'autonomie (6), Etre autonome (4), Perte d'autonomie (2)...
« Errance » Nombre total de mots : 25 Nombre de mots distincts : 9	Errance (14), Personne en errance (3), Situation d'errance (2)...
«Accepter, adhérer, respecter les règles » Nombre total de mots : 62 Nombre de mots distincts : 42	Adhésion (4), Respecter règlement (5), Accepter accompagnement (4), Accepter vie collective (3), Respect (3), Respect des règles (3), Accepter règles (3), Accepter +...(14), Adhérer +...(5), Respect de + ...(7)
«Projet » Nombre total de mots : 65 Nombre de mots distincts : 21	Projet (23), Projet d'insertion (8), Avoir un projet (8), Projet de vie (7), Projet de +...(4), Projet +...(5), Avoir projet +...(4),

3.1.3 La recherche du noyau central

Afin de rechercher le noyau central et les périphéries, il a été comptabilisé le nombre de mots ou d'expressions appartenant à chaque catégorie, ainsi que leur rang moyen d'importance et leur rang moyen d'apparition. Puis, il a été calculé pour l'ensemble des mots, le rang moyen d'importance ainsi que la moyenne générale des fréquences. Nous obtenons un rang moyen d'importance de 4,27 et une fréquence moyenne de 5%. Pour terminer, les polarités ont été calculées conformément aux prescriptions de De Rosa (2003). Les calculs

ont été effectués à l'aide d'un tableau Excel réalisé par nos soins. Pour terminer, un test de corrélation entre le rang moyen d'apparition et le rang moyen d'importance a été effectué. Il donne un coefficient de corrélation de : $r = 0.3795$. Ces résultats permettent d'affirmer que la corrélation entre l'apparition des mots et l'ordre d'importance est significative. En regardant les résultats plus en détail, les coefficients de corrélation de certaines catégories ne sont pas significatifs. Ceci signifie que pour ces catégories, les moyennes observées entre l'ordre d'apparition et l'ordre d'importance des mots ne peuvent pas être considérées comme identiques. L'ensemble des résultats sont reportés dans le [Tableau 9](#)

Catégorie	Nb. d'évocation	Fréquence en %	Rang moyen d'importance	Rang moyen d'apparition	Coeff. de Corrélation	Nb de +	Nb de -	Nb de 0	polarité	neutralité
Sans logement	144	11,92	2,95	2,84	0,2914***	126	-4	14	0,85	-0,81
Motivation, désir, volonté	70	5,79	4,13	4,10	0,6128***	57	-2	11	0,79	-0,69
Besoin d'accompagnement ou d'aide	69	5,71	4,26	5,12	0,5228***	58	-1	10	0,83	-0,71
Addiction Alcool	75	6,21	5,88	4,49	0,3396***	14	-48	13	-0,45	-0,65
Caractéristiques sociales	92	7,62	4,28	4,22	0,1956*	45	-6	41	0,42	-0,11
Violence	21	1,74	5,19	5,24	0,3675*	2	-17	2	-0,71	-0,81
Isolement exclusion	126	10,43	3,74	3,78	0,2358**	103	-9	14	0,75	-0,78
Difficultés et problèmes sociaux	64	5,30	3,89	3,72	0,5303***	46	-6	12	0,63	-0,63
Victime de violence	50	4,14	3,26	4,56	0,3458**	45	0	5	0,90	-0,80
Troubles psychiques	41	3,39	5,15	5,02	0,6718***	7	-24	10	-0,41	-0,51
Demande d'aide	33	2,73	3,52	4,33	0,3078*	29	-1	3	0,85	-0,82
Rupture familiale ou sociale	29	2,40	3,79	4,97	0,1022 ns	27	-2	0	0,86	-1,00
Urgence	40	3,31	3,15	4,18	0,2148 ns	32	-4	4	0,70	-0,80
Pauvreté économique	84	6,95	4,38	4,01	0,1930*	57	-12	15	0,54	-0,64
Précarité	53	4,39	3,09	3,13	0,3402**	48	-3	2	0,85	-0,92
Sans emploi	39	3,23	5,51	4,26	0,5668***	28	-2	9	0,67	-0,54
Autonomie	26	2,15	5,00	5,00	0,1278 ns	18	-3	5	0,58	-0,62
Errance	25	2,07	3,24	3,00	0,3286*	20	-3	2	0,68	-0,84
Accepter adhérer respecter les règles	62	5,13	4,63	5,19	0,4874***	58	0	4	0,94	-0,87
Projet	65	5,38	4,55	4,17	0,4239***	50	-1	14	0,75	-0,57
	1208	0,050	4,27	4,29	0,3795**	870	-148	190	0,60	-0,44

Légende: Coefficient de corrélation
 *p<.10
 **p<.01
 ***p<.001
 Mots en gras = Fréquence forte et importance forte (noyau central)
 Mots en normal= Fréquence forte et importance faible (1er périphérique)
 Mots en italique gras= Fréquence faible et importance forte (éléments contrastés)
 Mots en italique= Fréquence faible et importance faible (2eme périphérie)

Tableau 9 : Tableau résumant les résultats obtenus pour les 230 sujets

Afin de dégager la structure de la représentation sociale, les catégories constituées ont été analysées à l'aide de la méthode du noyau central initié par Abric (1989). Le [Tableau 10](#) présente les résultats obtenus. Les nombres écrits entre parenthèses sont dans l'ordre d'apparition, la fréquence en pourcentage, le rang moyen d'importance et le signe + ou - correspondent à la polarité. Exemple : Sans logement (11,9 ; 2,95 ; +) signifie que les mots ou expressions de cette catégorie correspondent à 11,9% des expressions, qu'elles obtiennent un rang moyen d'importance de 2,95 et qu'elles ont une connotation positive.

		Rang d'importance	
		Forte <=4,27	Faible >4 ;27
Fréquence en %	Forte > 5,0	NOYAU CENTRAL Sans logement (11,9 ; 2,95 ; +) Isolement / Exclusion (10,4 ; 3,74 ; +) Motivation, désir, volonté (5,8 ; 4,13 ; +) Besoin d'accompagnement ou d'aide (5,7 ; 4,26 ; +) Difficultés et problèmes sociaux (5,3 ; 3,89 ; +)	1^{ère} PERIPHERIE Caractéristiques sociales (7,6 ; 4,28, +) Pauvreté économique (7,0 ; 4,38, +) Addiction, alcool (6,2 ; 5,88 ; -) Projet (5,4 ; 4,55 ; +) Accepter, adhérer, respecter les règles (5,1 ; 4,63 ; +)
	Faible < 5,0	ELEMENTS CONTRASTES Précarité (4,4 ; 3,09 ; +) Victime de violence (4,1 ; 3,26 ; +) Urgence (3,3 ; 3,15 ; +) Demande d'aide (2,7 ; 3,52 ; +) Rupture familiale ou sociale (2,4 ; 3,79 ; +) Errance (2,1 ; 3,24 ; +)	2^{ème} PERIPHERIE Troubles psychiques (3,4 ; 5,15 ; -) Sans emploi (3,2 ; 4,26 ; +) Autonomie (2,2 ; 4,73 ; +) Violence (1,7 ; 5,19 ; -)

Tableau 10 : Composition du noyau central et de ses périphéries (230 sujets)

Le noyau central est composé des cinq éléments suivants : « Sans logement », « Isolements/Exclusion », « Motivation, désir, volonté », « Besoin d'accompagnement ou d'aide », « Difficultés et problèmes sociaux ». Les catégories de signification « Sans logement », « Isolements/Exclusion » regroupent chacune plus de 10% du total des mots évoqués et obtiennent un rang moyen d'importance fort avec 2,95 et 3,74 respectivement. Les autres catégories « Motivation, désir, volonté », « Besoin d'accompagnement ou d'aide », « Difficultés et problèmes sociaux » obtiennent une fréquence beaucoup moins grande avec 5,8 ; 5,7 et 5,3 respectivement. En regardant le rang moyen d'importance de la catégorie « Difficultés et problèmes sociaux », on s'aperçoit que celui-ci est de 3,89, ce qui signifie que les mots ou expressions de cette catégorie ont été qualifiés comme assez importants. De ce fait, cette catégorie est assez proche des éléments contrastés. Les deux catégories « Isolement/Exclusion », « Motivation, désir, volonté », avec un rang moyen d'importance beaucoup moins fort (4,13 ; 4,26 respectivement), pourraient se rapprocher de la première périphérie. Il est donc possible de dire que les catégories « Sans logement », « Isolement/Exclusion » sont au cœur de la représentation sociale de l'ensemble des participants et que les trois autres sont très proches de la première périphérie et des éléments contrastés.

La première périphérie est composée des cinq éléments suivants : « Caractéristiques sociales », « Pauvreté économique », « Addiction, Alcool », « Projet » et « Accepter et respecter les règles ». Les deux catégories « Caractéristiques sociales » et « Pauvreté économique » obtiennent une fréquence de 7,6 et 7,0 et un rang moyen d'importance de 4,28 et 4,38 ce qui leur permet d'être assez proche du noyau central. La catégorie « Addiction, Alcool » montre que les mots évoqués de cette catégorie ont une connotation négative (Indice de polarité -0,45). Les deux catégories « Projet » et « Accepter et respecter les règles » semblent assez proches de la deuxième périphérie.

La deuxième périphérie est composée de quatre éléments dont deux (« les troubles psychiques » et la « violence ») ont une connotation négative et deux ont une connotation positive (« Sans emploi » et « Autonomie »)

La case des éléments contrastés est composée de six catégories de signification. On y trouve les catégories : « Précarité », « Victime de violence », « Urgence », « Demander de l'aide », « Rupture familiale ou sociale » et « Errance ».

- Comparaison entre les rangs moyens d'apparition et les rangs moyens d'importance

Les résultats qui viennent d'être exposés ont été obtenus en utilisant les rangs d'importance indiqués par les travailleurs sociaux. Afin d'affiner les résultats, il a été réalisé pour chaque catégorie un test de comparaison (Test t de Student) entre le rang d'importance et le rang d'apparition. Sur les vingt catégories retenues, il a été observé des écarts significatifs pour les catégories « Besoin d'aide ou d'accompagnement » (Test t=3,324, dl=68, p<0,001), « Victime de violence » (Test t= 3,788, dl=49, p<0,001), « Addiction, Alcool » (Test t=-4,7666, dl=74, p<0,0001), « Sans emploi » (Test t= -3,61, dl=38, p<0,0001). Les tableaux des résultats sont en annexe. Les écarts montrent que pour les deux premières catégories, les sujets ont eu tendance à donner plus d'importance à ces critères que le laissait paraître le rang d'apparition, alors qu'ils ont agi à l'inverse pour les deux derniers.

- Recherche de groupe spécifique pour chaque catégorie de signification

Afin de vérifier si certaines catégories de signification pourraient être spécifiques à un des groupes constitué par nos variables indépendantes (Sexe, Formation, Activité, Expérience, Expérience en CHRS), un test du Khi 2 a été réalisé à l'aide du logiciel STATISTICA version 6. Les résultats ont montré des écarts significatifs pour les catégories de significations suivantes : « Isolement exclusion », « Addiction Alcool », « Caractéristiques sociale », « Demander de l'aide », « Rupture familiale ou sociale », « Urgence », « Précarité », « Errance », « Sans emploi », « Autonomie »

Les mots ou expressions de la catégorie « Isolement, exclusion » sont plus exprimés par les étudiants de première année que par les étudiants de troisième année ou professionnels (Test Khi2= 10,47 ; dl=2 ; p<.01). Ceux de la catégorie « Addiction Alcool » sont plus exprimés par les sujets ayant une formation d'éducateur spécialisé que par les autres (Test Khi2= 3,73 ; dl=1 ; p<.05). Ceux de la catégorie « Caractéristiques sociales » sont plus exprimés par les étudiants de troisième année que par ceux de première année ou par les professionnels (Test Khi2=7,45 ; dl=2 ; p<.05). Ceux de la catégorie « Demander de l'aide » sont plus exprimés par les sujets ayant une formation d'éducateur spécialisé que par les autres (Test Khi2= 6,42 ; dl=1 ; p<.01). Ceux de la catégorie « Rupture familiale ou sociale » sont plus exprimés par les étudiants de première année que par les autres (Test Khi2= 13,11 ; dl=2 ; p<.001). Ceux de la catégorie « Urgence » sont plus exprimés par les étudiants de troisième année que par les autres (Test Khi2= 8,98 ; dl=2 ; p<.01). Ceux de la catégorie « Précarité » sont plus exprimés par les étudiants que par les professionnels (Test Khi2=5,71 ; dl=1 ; p<.05). Ceux de la catégorie « Errance » sont plus exprimés par les étudiants de première année que par les autres (Test Khi2= 28,28 ; dl=2 ; p<.0001). Ceux de la catégorie « Sans emploi » sont plus exprimés par les étudiants de première année que par les autres (Test Khi2= 11,65 ; dl=2 ; p<.005). Ceux de la catégorie « Autonomie » sont plus exprimés par les professionnels que par les étudiants (Test Khi2=19,03 ; dl=2 ; p<.0001)

- Interprétation des résultats généraux

En regardant les cinq catégories qui se trouvent dans le noyau central, il est possible de dire que pour les 230 sujets enquêtés, la représentation sociale des critères d'admission en CHRS est organisée autour d'un besoin de logement et d'une situation d'exclusion et d'isolement de la personne. Ces deux critères sont bien au cœur des missions du dispositif et le nombre d'évocation et le rang d'apparition de ces deux catégories se distinguent de

toutes les autres. Il est donc probable que tous les sujets ont bien intégré les missions des CHRS d'insertion. Il a été observé que les autres catégories qui composent ce noyau central sont assez proches, soit de la première périphérie « Motivation, désir, volonté », « Besoin d'accompagnement ou d'aide », soit des éléments contrastées « Difficultés et problèmes sociaux ». Il est donc vraisemblable qu'ils ne fassent pas tous partie du noyau central de tous les groupes de notre échantillon.

Les deux catégories « Besoin d'accompagnement ou d'aide » et « Difficultés et problèmes sociaux » correspondent à des critères évoqués par l'article 375-1 du code de l'action sociale et des familles et montrent que les travailleurs sociaux de notre échantillon veulent s'assurer que les demandeurs rencontrent bien des difficultés sociales et qu'ils ont besoin d'être aidé s'ils veulent s'en sortir. Par contre la présence de la catégorie « Motivation, désir, volonté » est surprenante car elle ne correspond à aucun critère spécifié par la loi. Il semblerait donc que notre échantillon partage l'idée que pour intégrer un CHRS, il est important que le demandeur soit motivé, alors que cela n'est spécifié à aucun endroit. Compte tenu de ce qui a été étudié dans le cadrage théorique de ce document, il est possible de penser que la volonté de rechercher la motivation du demandeur corresponde aux normes d'internalité mises en lumière par Dubois (1994) et que son évaluation se réalisera à partir d'interprétations de certaines informations perçues pendant l'entretien.

Compte tenu de ces premiers résultats, il est possible de penser que les représentations sociales des critères d'admission en CHRS d'insertion évoluent au cours de la formation professionnelle. C'est ce qu'il va être vérifié dans le chapitre qui suit.

3.2 Evolution des critères d'admission au cours de la formation

Afin de vérifier si les représentations sociales des critères d'admission évoluent au cours de la formation, les calculs de recherche du noyau central ont été refaits au sein de quatre groupes distincts de notre population. Les Professionnels qui travaillent en CHRS, les étudiants de première année, les étudiants de troisième année qui n'ont jamais réalisé de stage en CHRS et les étudiants de troisième année qui ont fait un stage en CHRS. Afin d'avoir une base de comparaison entre les professionnels expérimentés dans ce secteur et les étudiants, nous commencerons par exposer les résultats des professionnels qui travaillent en CHRS, puis les étudiants de première année qui n'ont pas réalisé de stage en CHRS, les étudiants de troisième année qui n'ont jamais fait de stage en CHRS et pour finir les étudiants de troisième année qui ont fait un stage en CHRS. Les résultats permettront de vérifier l'hypothèse suivante : Les critères d'admission évoluent au cours de la formation professionnelle. Ils permettront également d'obtenir des éléments de compréhension de l'effet de la formation professionnelle et des stages sur la représentation sociale des critères d'admission en CHRS.

3.2.1 Les professionnels qui travaillent en CHRS

La population est composée de 39 sujets dont 17 sont des hommes et 23 sont des femmes. Près de la moitié sont des éducateurs spécialisés (19 sujets) et l'autre moitié (21 sujets) de formations diverses (Assistants sociaux, Moniteurs éducateurs, conseillère en économie sociale et familiale, licence ou Master en sciences humaines etc...). L'ensemble de la population a évoqué 263 mots, ce qui correspond à une moyenne de 6,74 mots ou expressions par sujet. Comme précédemment, la fréquence moyenne et le rang moyen d'importance ont été calculés (valeur de 5,8 et 4,21 respectivement). Le coefficient de corrélation entre le rang moyen d'importance et le rang moyen d'apparition est de $r=0,4022$

Le [Tableau 11](#) correspond à la liste des mots les plus évoqués par les professionnels de CHRS.

Tableau 11 : Liste des mots les plus exprimés par les professionnels de CHRS

Table de fréquences : Var7 (Feuille de données1 dans Prof CHRS)		
	Effectif	Fréquence en %
motivation	7	2,661597
isolement	6	2,281369
pas_de_logement	4	1,520913
rupture_familiale	4	1,520913
projet	4	1,520913
sans_logement	3	1,140684
besoin_d'aide	3	1,140684
addictions	3	1,140684
toxicomanie	3	1,140684
autonomie	3	1,140684
logement	2	0,760456
recherche_logement	2	0,760456
besoin_d'accompagnement	2	0,760456
alcool	2	0,760456
enfants	2	0,760456
situation_régulière	2	0,760456
violence	2	0,760456
personne_isolée	2	0,760456
faire_la_demande	2	0,760456
demande_d'aide	2	0,760456
être_en_demande	2	0,760456
avoir_ressources	2	0,760456
sans_revenu	2	0,760456
précarité	2	0,760456
errance	2	0,760456
avoir_projet	2	0,760456
projet_d'insertion	2	0,760456
orientation	2	0,760456
travail_en_partenariat	2	0,760456

Ensuite, il a été réalisé un regroupement des mots et expressions dans des catégories de signification. Il a été possible de rassembler 195 mots dans 16 catégories différentes. Les 68 mots ou expressions non utilisés ont été rassemblés dans une catégorie « Autre », parce que leur faible fréquence ne permettait pas de constituer une catégorie à part entière et que leur proximité avec les catégories constituées n'était pas très nette. Les calculs ont été faits à l'aide du [Tableau 12](#) puis mis en forme dans le [Tableau 13](#).

Parie 4 : Identification des critères d'admissions en CHRS

	Catégorie	Evocation	Fréquence	Rang moyen d'importance	Rang moyen d'apparition	Nb de +	Nb de -	Nb de 0	polarité	neutralité
A	Sans logement	24	0,121	3,67	2,42	22	0	2	0,92	-0,83
D	Addiction Alcool	18	0,091	5,67	3,44	2	-14	2	-0,67	-0,78
G	Isolement exclusion	16	0,081	4,13	3,94	16	0	0	1,00	-1,00
N	Pauvreté économique	15	0,076	4,73	4,20	10	-2	3	0,53	-0,60
T	Projet	13	0,066	4,38	4,62	12	0	1	0,92	-0,85
C	Besoin d'accompagnement ou d'aide	13	0,066	3,92	4,23	12	0	1	0,92	-0,85
S	Accepter adhérer respecter les règles	13	0,066	3,92	4,92	12	0	1	0,92	-0,85
B	Motivation, désir, volonté	13	0,066	4,15	3,54	12	0	1	0,92	-0,85
Q	Autonomie	12	0,061	5,00	4,83	9	-1	2	0,67	-0,67
H	Difficultés et problèmes sociaux	11	0,056	3,64	3,00	8	-2	1	0,55	-0,82
E	Caractéristiques sociales	11	0,056	3,18	4,82	7	-3	1	0,36	-0,82
K	Demande d'aide	10	0,051	1,70	3,50	10	0	0	1,00	-1,00
J	Troubles psychiques	7	0,035	4,57	3,57	1	-6	0	-0,71	-1,00
I	Victime de violence	6	0,030	2,50	3,83	6	0	0	1,00	-1,00
L	Rupture familiale ou sociale	6	0,030	3,17	5,67	6	0	0	1,00	-1,00
F	Violence	4	0,020	6,50	5,00	1	-3	0	-0,50	-1,00
O	Précarité	3	0,015	3,67	3,00	3	0	0	1,00	-1,00
M	Urgence									
P	Sans-emploi									
R	Errance									
		195	0,058	4,21	4,23	149	-31	15	0,61	-0,53

Légende:

Mots en gras = Fréquence forte et importance forte (noyau central)

Mots en normal= Fréquence forte et importance faible (1er périphérie)

Mots en italique gras= Fréquence faible et importance forte (éléments contrastés)

Mots en italique= Fréquence faible et importance faible (2eme périphérie)

Tableau 12 : Tableau résumant les résultats obtenus avec les 39 professionnels de CHRS

		Rang d'importance	
		Forte <=4,21	Faible >4 ;21
Fréquence en %	Forte > 5,8	NOYAU CENTRAL Sans logement (12,1 ; 3,67 ; +) Isolement / Exclusion (8,1 ; 4,13 ; +) Besoin d'accompagnement ou d'aide (6,6 ; 3,92 ; +) Accepter, adhérer, respecter les règles (6,6 ; 3,92 ; +) Motivation, désir, volonté (6,6 ; 4,15 ; +)	1^{ère} PERIPHERIE Addiction et alcool (9,1 ; 5,67 ; -) Pauvreté économique (7,6 ; 4,73, +) Projet (6,6 ; 4,38 ; +) Autonomie (6,1 ; 5,00 ; +)
	Faible < 5,8	ELEMENTS CONTRASTES Difficultés et problèmes sociaux (5,6 ; 3,64, +) Caractéristiques sociales (5,6 ; 3,18, +) Demander de l'aide (5,1 ; 1,70 ; +) Victime de violence (3,0 ; 2,5 ; +) Rupture familiale ou sociale (3,0 ; 3,17 ; +)	2^{ème} PERIPHERIE Avoir troubles psychiques (3,5 ; 4,57 ; -) Violence (2,0 ; 6,50 ; -)

Tableau 13 : Composition du noyau central et de ses périphéries (39 professionnels CHRS)

Nous constatons que le noyau central est composé de cinq catégories de significations dont quatre étaient déjà présentes lors de l'analyse qui a porté sur l'ensemble des sujets (n=230). Ainsi les catégories « Sans logement », « Isolement/Exclusion », « Besoin d'accompagnement ou d'aide » et « Motivation, désir, volonté » se retrouvent dans les éléments qui composent le noyau central des professionnels. La catégorie de signification « Accepter adhérer respecter les règles » apparaît dans le noyau central alors qu'elle se situait lors de l'analyse précédente dans les éléments de la première périphérie. La fréquence des mots ou expressions qui composent la catégorie « Sans logement » est, avec une valeur de 12,1 toujours aussi forte. Par contre, les mots ou expressions qui composent la catégorie « Isolement/exclusion » semblent avoir été moins exprimés que lors de l'analyse précédente (Valeur de 8,1% contre 10,4%).

La première périphérie est composée des éléments « Addiction Alcool », « Pauvreté économique », « Projet » et « Autonomie ». Les catégories « Pauvreté économique » et « Projet » se situent toujours dans la première périphérie avec des valeurs pratiquement

identiques que dans l'analyse réalisée avec les 230 sujets. Les mots ou expressions qui évoquent l'addiction ou l'alcoolisation obtiennent avec 9,1 % des mots exprimés, une fréquence très élevée, par contre le rang moyen d'importance est assez faible (5,67). La polarité est négative avec un indice de -0,78 alors qu'il était de -0,45. La catégorie « Autonomie » est passée de la deuxième périphérie à la première.

La deuxième périphérie est composée des éléments « Troubles psychiques » et « Violence » tous deux avec des polarités négatives. La case des éléments contrastés est composée de « Difficultés et problèmes sociaux », « Caractéristiques sociales », « Demander de l'aide », « Victime de violence » et « Rupture familiale ou sociale ». Les fréquences et les rangs d'apparition des trois catégories « Difficultés et problèmes sociaux » (5,6 ; 3,64), « Caractéristiques sociales » (5,6 ; 3,18), « Demander de l'aide » (5,1 ; 1,70) , laissent penser que ces catégories de signification sont très proches du noyau central.

Nous constatons que les mots ou expressions des catégories « Urgence », « Sans emploi », « Errance » et « Précarité », ne sont pratiquement jamais exprimés par les professionnels. Ceci confirme les résultats antérieurs qui montraient que ces mots ou expressions étaient exprimés en particulier par les étudiants de première ou de troisième année sans expérience en CHRS.

Un test du Khi 2 de Pearson a été appliqué aux variables « Sexe », « Formation », « type d'activité », « Expérience professionnelle », « expérience en CHRS » et montre qu'il n'existe pas d'écart significatif entre les différents professionnels.

Comparaison entre les rangs moyens d'apparition et les rangs moyens d'importance

Les résultats qui viennent d'être exposés ont été obtenus en utilisant les rangs d'importance indiqués par les professionnels. Il peut être intéressant de vérifier s'il existe des écarts significatifs entre les rangs d'importance et les rangs d'apparition. Pour ceci, il a été appliqué pour chaque catégorie, un test de Student (Test t) de comparaison entre ces deux rangs. Les résultats montrent des écarts significatifs pour les catégories « Addiction Alcool » (Test $t = -3,475$, $dl = 17$, $p < 0.002$), « Sans logement » (Test $t = -4,403$, $dl = 23$, $p < .0002$) et « Caractéristiques sociale » (Test $t = 2,414$, $dl = 10$, $p < .05$). Ainsi, les professionnels ont eu tendance à inscrire pour les deux premières catégories un rang d'importance moins élevé que le rang d'apparition, et de faire le contraire pour les mots ou expressions de la catégorie « Caractéristiques sociales ».

Afin de vérifier si la formation professionnelle participe à la transformation des représentations sociales attachées aux critères d'admission, une analyse a été réalisée avec les étudiants de première année.

3.2.2 Les étudiants de première année sans stage en CHRS

La population est composée de 30 sujets dont 6 sont des hommes et 24 sont des femmes. Les deux tiers des étudiants sont en formation d'éducateurs spécialisés (20 sujets) et l'autre tiers (10 sujets) en formation d'assistante du service social. L'ensemble de la population a évoqué 217 mots, ce qui correspond à une moyenne de 7,23 mots ou expression par sujet. Comme précédemment, la fréquence moyenne et le rang moyen d'importance ont été calculés (valeur de 5,8 et 4,36 respectivement). Le coefficient de corrélation entre le rang moyen d'importance et le rang moyen d'apparition est de $r = 0,3265$ avec $p < .05$

Le [Tableau 14](#) correspond à la liste des mots les plus évoqués par les étudiants de première année n'ayant jamais réalisé de stage en CHRS.

Tableau 14: Liste des mots les plus évoqués par les étudiants de première année

Table de fréquences : Var7 (étudiants 1ere année)		
	Effectifs	% Indiv.
Errance	8	3,686636
sans_logement	6	2,764977
Exclusion	6	2,764977
Précarité	5	2,304147
sans_emploi	5	2,304147
Addiction	4	1,843318
Solitude	4	1,843318
Isolement	3	1,382488
rupture_familiale	3	1,382488
sans_travail	3	1,382488
sans_domicile_fixe	2	0,921659
sans_domicile	2	0,921659
Volonté	2	0,921659
besoin_d'accompagnement	2	0,921659
problème_d'addiction	2	0,921659
Exclue	2	0,921659
difficultés_relationnelles	2	0,921659
difficultés_sociales	2	0,921659
victime_de_violence	2	0,921659
sans_ressources	2	0,921659
grande_précarité	2	0,921659
difficultés_professionnelles	2	0,921659
personne_en_errance	2	0,921659
projet_de_vie	2	0,921659
sans_repère	2	0,921659
sans_papier	2	0,921659

Nous constatons que les mots errance, sans logement, exclusion, précarité et sans emploi sont les plus utilisés par les étudiants de 1ere année. Le mot motivation qui était le plus évoqué par les professionnels des CHRS n'apparaît pas pour ce groupe. Ensuite, il a été réalisé un regroupement des mots et expressions dans des catégories de signification. Il a été possible de rassembler 175 mots dans 17 catégories différentes. Trois catégories peuvent être supprimées car il n'y a qu'un à deux mots. Ainsi, les catégories « Demander de l'aide »(2), « Autonomie »(0) et « Accepter adhérer respecter les règles »(2) sont des critères très peu évoqués par les étudiants de première année qui n'ont aucune expérience en CHRS. Les 42 mots ou expressions non utilisés ont été rassemblés dans une catégorie « Autre », parce que leur faible fréquence ne permettait pas de constituer une catégorie à part entière et que leur proximité avec les catégories constituées n'était pas très nette. Les calculs ont été faits à l'aide du [Tableau 15](#) puis mis en forme dans le [Tableau 16](#)

Parie 4 : Identification des critères d'admissions en CHRS

	Catégorie	Evocation	Fréquence	Rang moyen d'importance	Rang moyen d'apparition	Nb de +	Nb de -	Nb de 0	polarité	neutralité
A	Sans logement	17	0,095	3,76	2,41	13	-1	3	0,71	-0,65
B	Motivation, désir, volonté	6	0,034	3,33	5,67	4	0	2	0,67	-0,33
C	<i>Besoin d'accompagnement ou d'aide</i>	6	<i>0,034</i>	5,33	7,00	6	0	0	1,00	-1,00
D	Addiction Alcool	16	0,089	5,69	4,63	8	-5	3	0,19	-0,63
E	Caractéristiques sociales	9	0,050	4,89	5,78	4	0	5	0,44	0,11
F	Violence	3	0,017	8,00	8,33	0	-3	0	-1,00	-1,00
G	Isolement exclusion	24	0,134	4,17	3,46	16	-2	6	0,58	-0,50
H	Difficultés et problèmes sociaux	15	0,084	4,40	4,33	9	-1	5	0,53	-0,33
I	Victime de violence	10	0,056	2,90	4,20	9	0	1	0,90	-0,80
J	Troubles psychiques	7	0,039	6,14	6,43	3	-2	2	0,14	-0,43
K	Demande d'aide									
L	Rupture familiale ou sociale	9	0,050	2,67	4,44	8	-1	0	0,78	-1,00
M	Urgence	4	0,022	1,75	4,00	4	0	0	1,00	-1,00
N	Pauvreté économique	11	0,061	5,09	3,18	6	-1	4	0,45	-0,27
O	Précarité	8	0,045	2,88	3,75	7	0	1	0,88	-0,75
P	Sans emploi	14	0,078	5,21	3,64	9	0	5	0,64	-0,29
Q	Autonomie									
R	Errance	12	0,067	3,33	3,67	9	-1	2	0,67	-0,67
S	Accepter/adhérer/respecter les règles									
T	Projet	4	0,022	4,50	5,50	3	0	1	0,75	-0,50
		175	0,058	4,36	4,35	118	-17	40	0,58	-0,35

Légende:

Mots en gras = Fréquence forte et importance forte (noyau central)

Mots en normal= Fréquence forte et importance faible (1er périphérique)

Mots en italique gras= Fréquence faible et importance forte (éléments contrastés)

Mots en italique= Fréquence faible et importance faible (2eme périphérie)

Tableau 15 : Tableau résumant les résultats obtenus par les étudiants de 1ere année

		Rang d'importance	
		Forte <=4,36	Faible >4 ;36
Fréquence en %	Forte > 5,8	NOYAU CENTRAL Isolement / Exclusion (13,4 ; 4,17 ; +) Sans logement (9,5 ; 3,76 ; +) Errance (6,7 ; 3,33, +)	1^{ère} PERIPHERIE Addiction et alcool (8,9 ; 5,69 ; +) Difficultés et problèmes sociaux (8,4 ; 4,4 ; +) Sans emploi (7,8 ; 5,21 ; +) Pauvreté économique (6,1 ; 5,09, +)
	Faible < 5,8	ELEMENTS CONTRASTES Victime de violence (5,6 ; 2,9 ; +) Rupture familiale ou sociale (5,0 ; 2,67 ; +) Précarité (4,5 ; 2,88 ; +) Motivation, désir, volonté (3,4 ; 3,33 ; +) Urgence (2,2 ; 1,75 ; +)	2^{ème} PERIPHERIE Caractéristiques sociales (5,0 ; 4,89, N) Troubles psychiques (3,9 ; 6,14 ; +) Besoin d'accompagnement ou d'aide (3,34 ; 5,33 ; +) Projet (2,2 ; 4,5 ; +) Violence (1,7 ; 8,0 ; -)

Tableau 16 : Noyau central et éléments périphériques Etudiants 1^{ère} année

Nous constatons que le noyau central est composé de trois éléments dont deux étaient déjà présents lors de l'analyse qui a porté sur l'ensemble des sujets (n=230). Ainsi les catégories « Sans logement », « Isolement/Exclusion », se retrouvent dans les éléments qui composent le noyau central des étudiants de première année. La catégorie de signification « Errance » apparaît dans le noyau central.

La première périphérie est composée des éléments « Addiction Alcool », « Difficultés et problèmes sociaux », « Sans emploi » et « Pauvreté économique », Les mots ou expression qui évoquent l'addiction ou l'alcoolisation obtiennent avec 8,9 % des mots exprimés, la fréquence est donc élevée, mais le rang moyen d'importance est assez faible (5,69). La polarité est positive avec un indice de +0,19.

La deuxième périphérie est composée des éléments « Caractéristiques sociales », « Troubles psychique », « Besoin d'accompagnement ou d'aide », « Projet » et « Violence ». Ce dernier obtient avec un indice de -1 une polarité négative. La case des éléments contrastés est composée de « Victime de violence », « Rupture familiale ou sociale », « Précarité », « Motivation désir, volonté », « Urgence ». La catégorie « Victime de violence » est par sa fréquence (5,6%) et par son rang d'importance (2,9) très proche du noyau central.

- Comparaison entre les rangs moyens d'apparition et les rangs moyens d'importance

Les résultats qui viennent d'être exposés ont été obtenus en utilisant les rangs d'importance indiqués par les étudiants. Nous allons vérifier s'il existe des écarts significatifs entre les rangs d'importance et les rangs d'apparition. Pour ceci, il a été appliqué pour chaque catégorie, un test (Test t) de comparaison entre ces deux rangs. Les résultats montrent des écarts significatifs pour les catégories « Addiction Alcool » (Test t= -2,63 ; dl=15 ; p<.05), « Sans logement » (Test t= -2,408, dl 16, p<.05), « Pauvreté économique » (Test t=-2,313, dl=10 ; p<.05) « Sans emploi » (Test t=-2,267 ; dl=13 ; p<.05) et « Victime de violence » (test t= 2,623 ; dl=9 ; p<.05). Les résultats montrent que les étudiants de première année ont eu tendance à inscrire pour les quatre premières catégories, un rang d'importance moins élevé que pouvait le laisser paraître le rang d'apparition et ont agi totalement différemment avec les mots ou expressions de la catégorie « Victime de violence ».

- Comparaison entre les résultats des professionnels et des étudiants de première année

Nous observons un écart important avec le groupe de professionnels qui travaillent en CHRS. Le noyau central diffère de celui des professionnels. Il est composé de seulement trois éléments et possède en commun la question logement et de l'exclusion. La catégorie de signification « Accepter adhérer respecter les règles » qui est centrale pour les professionnels en CHRS n'est évoquée que deux fois et n'est plus significative. Les mots ou expression qui évoquent l'« Errance » et qui n'étaient pas exprimés chez les travailleurs sociaux de CHRS se trouvent ici dans le noyau central. Le critère « Motivation, désir, volonté » est dans la catégorie des éléments contrastés, alors qu'il était dans le noyau central des professionnels. Ceci signifie qu'un petit nombre d'étudiants pensent ce critère comme important. Les mots ou expressions qui évoquent le « besoin d'accompagnement ou d'aide » se situent dans la deuxième périphérie, alors qu'ils se situaient dans le noyau central des professionnels. En ce qui concerne les polarités des mots, nous voyons que l'addiction et les troubles psychiques ne sont pas considérés par les étudiants de ce groupe comme des critères négatifs pour intégrer un CHRS. Ce point est très important, car il les différencie totalement des professionnels qui les considèrent eux comme des critères défavorables pour intégrer un CHRS.

Après avoir constaté les différences qui existent entre les professionnels et les étudiants de première année, nous allons analyser les représentations sociales attachées aux critères d'admission pour les étudiants de troisième année qui n'ont jamais réalisé de stage en CHRS.

3.2.3 Les étudiants de troisième année sans stage en CHRS

La population est composée de 88 sujets dont 14 sont des hommes et 74 sont des femmes. Un peu plus de la moitié des étudiants de ce groupe sont en formation d'éducateurs spécialisés (47 sujets) et l'autre moitié (41 sujets) en formation d'assistante du service social. L'ensemble de la population a évoqué 605 mots ou expressions, ce qui correspond à une moyenne de 6,88 mots ou expressions par sujet. Comme précédemment, la fréquence moyenne et le rang moyen d'importance ont été calculé (valeur de 5,2 et 4,22 respectivement). Le coefficient de corrélation entre le rang moyen d'importance et le rang moyen d'apparition est de $r=0,37207$

Le [Tableau 17](#) correspond à la liste des mots les plus évoqués par les étudiants de troisième année n'ayant jamais réalisé de stage en CHRS.

Tableau 17 : Liste des mots les plus exprimés par les étudiants de 3eme année

Table de fréquences : Var7 (Etudiants 3 année Sans stage)		
	Effectifs	%
urgence	16	2,644628
précarité	16	2,644628
projet	12	1,983471
isolement	10	1,652893
sans_logement	7	1,157025
sexe	7	1,157025
pas_de_logement	6	0,991736
âge	6	0,991736
exclusion	6	0,991736
pauvreté	6	0,991736
sans_domicile	5	0,826446
besoin_d'aide	5	0,826446
difficultés_sociales	5	0,826446
demande_d'aide	5	0,826446
état_de_santé	5	0,826446
absence_de_logement	4	0,661157
SDF	4	0,661157
situation_familiale	4	0,661157
personne_isolée	4	0,661157
solitude	4	0,661157
chômage	4	0,661157
projet_d'insertion	4	0,661157
insertion	4	0,661157
ne_pas_avoir_de_logement	3	0,495868
sans_ressources	3	0,495868
situation_précaire	3	0,495868
adhésion	3	0,495868
avoir_un_projet	3	0,495868
projet_de_vie	3	0,495868

Nous observons que ce sont les mots urgence, précarité, projet, isolement, sans logement qui sont les plus exprimés par les étudiants de troisième année. Le mot errance n'est exprimé que deux fois, soit 0,33% des évocations, alors que c'est le premier mot exprimé par les étudiants de première année avec une représentation de 3,69%. Les mots Sexe Age sont très exprimés par ce groupe, alors qu'ils ne l'étaient pas pour les étudiants de première année. Le mot sans logement est toujours aussi présent que dans les autres études. Les mots ou expression correspondant à la demande d'aide commencent à être énoncés, alors qu'ils étaient inexistantes chez les étudiants de première année.

Comme précédemment, certains mots ou expressions ont été regroupés dans des catégories de signification. 452 mots ou expressions ont pu être répartis dans 19 catégories différentes. La catégorie « Autonomie » n'a pu être intégrée dans l'analyse du fait qu'il n'y avait aucun mot ou expression correspondant à cette catégorie. Les 153 mots ou expressions non utilisés ont été rassemblés dans une catégorie « Autre », parce que leur faible fréquence ne permettait pas de constituer une catégorie à part entière et que leur proximité avec les catégories constituées n'était pas très nette. Les calculs ont été faits à l'aide du [Tableau 18](#) puis mis en forme dans le [Tableau 19](#).

Parie 4 : Identification des critères d'admissions en CHRS

	Catégorie	Evocation	Fréquence	Rang moyen d'importance	Rang moyen d'apparition	Nb de +	Nb de -	Nb de 0	polarité	neutralité
A	Sans logement	54	0,119	2,22	2,83	46	-2	6	0,81	-0,78
B	Motivation, désir, volonté	29	0,064	4,00	3,90	22	-1	6	0,72	-0,59
C	<i>Besoin d'accompagnement ou d'aide</i>	21	0,046	4,71	5,62	14	0	7	0,67	-0,33
D	<i>Addiction Alcool</i>	21	0,046	6,24	4,76	2	-15	4	-0,62	-0,62
E	Caractéristiques sociales	43	0,095	4,44	4,00	21	-3	19	0,42	-0,12
F	Violence	8	0,018	4,13	5,00	0	-8	0	-1,00	-1,00
G	Isolement exclusion	54	0,119	3,48	3,83	47	-4	3	0,80	-0,89
H	Difficultés et problèmes sociaux	21	0,046	3,33	3,19	18	-1	2	0,81	-0,81
I	Victime de violence	18	0,040	3,50	5,17	15	0	3	0,83	-0,67
J	<i>Troubles psychiques</i>	12	0,026	5,25	5,50	2	-6	4	-0,33	-0,33
K	Demande d'aide	12	0,026	4,08	4,17	11	0	1	0,92	-0,83
L	Rupture familiale ou sociale	7	0,015	3,00	5,43	7	0	0	1,00	-1,00
M	Urgence	21	0,046	2,57	3,57	18	-3	0	0,71	-1,00
N	Pauvreté économique	34	0,075	3,94	4,06	27	-4	3	0,68	-0,82
O	Précarité	25	0,055	3,44	2,68	23	-1	1	0,88	-0,92
P	<i>Sans emploi</i>	16	0,035	5,75	4,56	12	-2	2	0,63	-0,75
Q	<i>Autonomie</i>									
R	Errance	6	0,013	3,67	2,17	6	0	0	1,00	-1,00
S	<i>Accepter adhérer respecter les règles</i>	20	0,044	5,60	5,95	18	0	2	0,90	-0,80
T	<i>Projet</i>	30	0,066	5,00	3,73	23	-1	6	0,73	-0,60
		452	0,052	4,19	4,22	332	-51	69	0,62	-0,47

Légende:

Mots en gras = Fréquence forte et importance forte (noyau central)

Mots en normal = Fréquence forte et importance faible (1er périphérique)

Mots en italique gras = Fréquence faible et importance forte (éléments contrastés)

Mots en italique = Fréquence faible et importance faible (2eme périphérie)

Tableau 18 : Tableau résumant les résultats obtenus pour les étudiants de 3eme année

		Rang d'importance	
		Forte <=4,19	Faible >4,19
Fréquence en %	Forte > 5,2	NOYAU CENTRAL Sans logement (11,9 ; 2,22 ; +) Isolement / Exclusion (11,9 ; 3,48 ; +) Pauvreté économique (7,5 ; 3,94, +) Motivation, désir, volonté (6,4 ; 4,0 ; +) Précarité (5,5 ; 3,44 ; +)	1^{ère} PERIPHERIE Caractéristiques sociales (9,5 ; 4,44, +) Projet (6,6 ; 5,0 ; +)
	Faible < 5,2	ELEMENTS CONTRASTES Urgence (4,6 ; 2,57 ; +) Difficultés et problèmes sociaux (4,6 ; 3,33, +) Victime de violence (4,0 ; 3,5 ; +) Demande d'aide (2,6 ; 4,08, +) Violence (1,8 ; 4,13 ; -) Rupture familiale ou sociale (1,5 ; 3,0 ; +) Errance (1,3 ; 3,67, +)	2^{ème} PERIPHERIE Besoin d'accompagnement ou d'aide (4,6 ; 4,71 ; +) Addiction et alcool (4,6 ; 6,24 ; -) Accepter adhérer respecter les règles (4,4 ; 5,6 ; +) Sans emploi (3,5 ; 5,75 ; +) Troubles psychiques (2,6 ; 5,25 ; -)

Tableau 19 : Noyau central et éléments périphériques Etudiants 3eme année

Le noyau central est composé des cinq éléments suivants : « Sans logement », « Isolement/Exclusion », « Pauvreté économique », « Motivation, désir, volonté » et « Précarité ». Les éléments « Sans logement », « Isolement/Exclusion » regroupent chacun près de 12% du total des mots évoqués et obtiennent un rang moyen d'importance fort avec 2,22 et 3,48 respectivement. Les catégories de signification « Pauvreté », « Motivation, désir, volonté », obtiennent une fréquence moins importante avec 7,5 et 6,4 respectivement. Avec une fréquence de 5,5% et son rang d'importance de 3,44, la catégorie « Précarité » se situe à proximité des éléments contrastés. La catégorie « Motivation, désir, volonté », avec un rang moyen d'importance de 4,0 est assez proche de la première périphérie. Il est donc possible d'affirmer que les catégories « Sans logement », « Isolements/Exclusion » et « Pauvreté économique » sont au cœur du noyau central de la représentation de l'ensemble des étudiants de troisième année.

La première périphérie est composée des deux éléments suivants : « Caractéristiques sociales » et « Projet ». Les mots ou expressions attachés à la catégorie « Caractéristiques sociales » obtient une fréquence de 9,5 un rang moyen d'importance de 4,44 ce qui signifie qu'elle est assez proche du noyau central.

La deuxième périphérie est composée des cinq éléments suivants : « Besoin d'accompagnement ou d'aide », « Addiction, alcool », « Accepter, adhérer et respecter les règles », « Sans emploi », « Troubles psychiques ». Les « troubles psychiques » et l'« Addiction alcool » ont une connotation négative avec un indice de polarité de - 0.33 et -0.62 respectivement. Les éléments « Besoin d'accompagnement ou d'aide » et « Addiction et alcool » sont par leur fréquence de 4,6% assez proches de la première périphérie.

La case des éléments contrastés est composée de six catégories de signification. On y trouve les catégories : « Urgence », « Difficultés et problèmes sociaux », « Victime de violence », « Demander de l'aide », « Violence » « Rupture familiale ou sociale » et « errance ».

· Comparaison entre les rangs moyens d'apparition et les rangs moyens d'importance

Comme précédemment, il a été opéré pour chaque élément qui compose la représentation sociale, une comparaison entre les rangs moyens d'importance et les rangs moyens

d'apparition. Pour cela un test t de Student a été appliqué aux données. Sur les 19 catégories de signification, les 3 suivantes mettent en évidence une différence entre les rangs moyens d'apparition et les rangs moyens d'importance : « Addiction Alcool » (Test t= -2,3974, dl=20 ; p<.05) ; « Projet » (Test t= -2,697 ; dl=29 ; p< .01) et « Victime de violence » (Test t= 2,6181 ; dl=17 ; p< .05). Dans les deux premiers cas, les étudiants ont eu tendance à donner une valeur plus faible au rang d'importance que ne laissait paraître le rang d'apparition, alors qu'ils ont agi à l'inverse avec les mots ou expressions de la catégorie « Victime de violence ». Les tableaux des résultats sont en annexe.

Comparaison des résultats des étudiants de troisième année (Sans stage) avec les étudiants de première année et avec les professionnels qui exercent en CHRS

Les catégories de signification « Sans logement » et « Isolement exclusion » sont bien au centre des critères d'admission en CHRS. Les mots qui évoquent l'« Errance » qui était très présents chez les étudiants de première année s'effacent du noyau central pour rejoindre la case des éléments contrastés. Ceci signifie qu'en troisième année, seul un petit groupe continue à exprimer ce mot et pense que c'est un critère important. La catégorie « Caractéristiques sociales » est très importante pour ce groupe car elle se situe dans le premier périphérique et est très proche du noyau central. Le critère « projet » prend lui aussi une place importante dans les critères d'admission. Les polarités de l'« Addiction, alcool » et « Troubles psychiques » sont négatives, alors qu'elles étaient positives chez les premières années. Le critère « Besoin d'accompagnement ou d'aide » est très proche du premier périphérique.

L'évolution est donc considérable entre les étudiants de première et de troisième année et nous remarquons un rapprochement important entre les étudiants de troisième année et les professionnels de CHRS. Pourtant, aucun étudiant de troisième année n'avait travaillé ou effectué de stage dans le secteur de l'insertion par le logement. Ceci permet de penser que la formation théorique dispensée dans les centres de formation et l'expérience des stages dans les autres secteurs du social (Handicap, protection de l'enfance, centre médico-sociaux départementaux) ont eu un effet sur les représentations sociales des critères d'admission en CHRS.

Regardons maintenant les résultats obtenus avec des étudiants de troisième année qui ont fait un stage en CHRS.

3.2.4 Les étudiants de troisième année ayant fait un stage en CHRS

La population est composée de 45 sujets dont 9 sont des hommes et 36 sont des femmes. 70% des étudiants de ce groupe sont en formation d'éducateurs spécialisés (32 sujets) et 30% (13 sujets) en formation d'assistante du service social. L'ensemble de la population a évoqué 329 mots ou expressions, ce qui correspond à une moyenne de 7,31 mots ou expressions par sujet. Comme précédemment, la fréquence moyenne et le rang moyen d'importance ont été calculés (valeur de 5,0 et 4,41 respectivement). Le coefficient de corrélation entre le rang moyen d'importance et le rang moyen d'apparition est de $r=0,3455$

Le [Tableau 20](#) correspond à la liste des mots les plus évoqués par les étudiants de troisième année n'ayant jamais réalisé de stage en CHRS.

Tableau 20 : Liste des mots les plus exprimés par les étudiants ayant fait un stage en CHRS

Table de fréquences : Mots les plus évoqués par les étudiants de 3eme année avec expérience en CHRS)		
	Effectif	%age
sans_logement	7	2,127660
urgence	5	1,519757
difficultés_sociales	4	1,215805
projet	4	1,215805
être_à_la_rue	3	0,911854
âge	3	0,911854
précarité	3	0,911854
vie_collective	3	0,911854
logement_temporaire	2	0,607903
ne_pas_avoir_de_logement	2	0,607903
pas_de_logement	2	0,607903
motivation	2	0,607903
accompagnement	2	0,607903
besoin_d'accompagnement	2	0,607903
besoin_d'aide	2	0,607903
dépendance	2	0,607903
isolement	2	0,607903
être_en_danger	2	0,607903
peu_de_ressources	2	0,607903
ressources_faibles	2	0,607903
grande_précarité	2	0,607903
autonomie	2	0,607903
accepter_vie_collective	2	0,607903
respect_des_règles	2	0,607903
handicap_social	2	0,607903
histoire	2	0,607903
hygiène	2	0,607903
insertion	2	0,607903
participation	2	0,607903
vie_en_collectivité	2	0,607903

Les mots : sans logement, urgence, difficultés sociales, projet, sont les mots les plus exprimés par les étudiants de 3eme année qui ont fait un stage en CHRS. Le mot motivation est encore peu évoqué mais commence à apparaître. Le mot « Vie collective » apparaît dans ce groupe. Nous constatons aussi que le mot errance a totalement disparu du discours des étudiants.

Comme précédemment, certains mots ou expressions ont été regroupés dans des catégories de signification. 251 mots ou expressions ont pu être répartis dans 20 catégories différentes. La catégorie « errance » n'a pu être intégrée dans l'analyse du fait qu'il n'y avait aucun mot ou expression correspondant à cette catégorie. Les 78 mots ou expressions non utilisés ont été rassemblés dans une catégorie « Autre », parce que leur faible fréquence ne permettait pas de constituer une catégorie à part entière et que leur proximité avec les catégories constituées n'était pas très nette. Une nouvelle catégorie de signification a dû être créée car 11 mots ou expressions évoquaient la « Vie en collectivité ». Le [Tableau 21](#) correspond à la liste des mots ou expressions qui composent cette nouvelle catégorie.

Tableau 21 : Liste des mots qui composent la catégorie « Vie en Collectivité »

Table de fréquences : Composition de la catégorie « Vie en Collectivité »	
	Effectif
vie_collective	3
vie_en_collectivité	2
adaptation_vie_collective	1
capable_de_vivre_en_collectivité	1
capacité_à_vivre_en_collectivité	1
comportement_en_collectivité	1
intimité_de_coté	1
savoir_vivre_en_collectivité	1

	Catégorie	Evocation	Fréquence	Rang moyen d'importance	Rang moyen d'apparition	Nb de +	Nb de -	Nb de 0	polarité	neutralité
A	Sans logement	35	0,139	3,00	3,37	28	-1	6	0,77	-0,66
B	Motivation, désir, volonté	13	0,052	4,77	4,62	11	-1	1	0,77	-0,85
C	Besoin d'accompagnement ou d'aide	18	0,072	3,56	4,89	17	0	1	0,94	-0,89
<i>D</i>	<i>Addiction Alcool</i>	12	0,048	5,75	4,50	0	-10	2	-0,83	-0,67
E	Caractéristiques sociales	24	0,096	4,42	4,13	8	-1	15	0,29	0,25
<i>F</i>	<i>Violence</i>	4	0,016	5,00	3,75	0	-3	1	-0,75	-0,50
G	Isolement exclusion	18	0,072	3,06	4,28	15	-1	2	0,78	-0,78
H	Difficultés et problèmes sociaux	12	0,048	3,67	3,08	8	-1	3	0,58	-0,50
I	Victime de violence	10	0,040	3,20	4,60	10	0	0	1,00	-1,00
<i>J</i>	<i>Troubles psychiques</i>	11	0,044	5,45	5,27	2	-5	4	-0,27	-0,27
<i>K</i>	<i>Demande d'aide</i>	6	0,024	5,00	5,33	5	0	1	0,83	-0,67
<i>L</i>	<i>Rupture familiale ou sociale</i>	4	0,016	6,25	4,00	3	-1	0	0,50	-1,00
M	Urgence	9	0,036	3,11	4,44	5	-1	3	0,44	-0,33
N	Pauvreté économique	17	0,068	4,71	4,47	10	-3	4	0,41	-0,53
O	Précarité	9	0,036	2,33	3,89	7	-2	0	0,56	-1,00
<i>P</i>	<i>Sans emploi</i>	4	0,016	6,50	6,00	2	0	2	0,50	0,00
<i>Q</i>	<i>Autonomie</i>	8	0,032	5,13	5,25	5	-1	2	0,50	-0,50
<i>R</i>	<i>Vie collective</i>	11	0,044	5,82	4,36	8	0	3	0,73	-0,45
<i>S</i>	<i>Accepter adhérer respecter les règles</i>	18	0,072	4,83	5,11	16	0	2	0,89	-0,78
T	Projet	8	0,032	3,88	4,63	5	0	3	0,63	-0,25
		251	0,050	4,41	4,43	165	-31	55	0,53	-0,31

Légende:

Mots en gras = Fréquence forte et importance forte (noyau central)

Mots en normal= Fréquence forte et importance faible (1er périphérique)

Mots en italique gras= Fréquence faible et importance forte (éléments contrastés)

Mots en italique= Fréquence faible et importance faible (2eme périphérie)

Tableau 22 : Tableau résumant les résultats pour les étudiants ayant fait un stage en CHRS

		Rang d'importance	
		Forte <=4,41	Faible >4,41
Fréquence en %	Forte > 5,0	NOYAU CENTRAL Sans logement (13,9 ; 3,00 ; +) Isolement / Exclusion (7,2 ; 3,06 ; +) Besoin d'accompagnement ou d'aide (7,2 ; 3,56 ; +)	1^{ère} PERIPHERIE Caractéristiques sociales (9,6 ; 4,42, +) Accepter adhérer respecter les règles (7,2 ; 4,83 ; +) Pauvreté économique (6,8 ; 4,71, +) Motivation, désir, volonté (5,2 ; 4,77 ; +)
	Faible < 5,0	ELEMENTS CONTRASTES Urgence (3,6 ; 3,11 ; +) Projet (3,2 ; 3,88 ; +) Précarité (3,6 ; 2,33 ; +) Victime de violence (4,0 ; 3,2 ; +) Difficultés et problèmes sociaux (4,8 ; 3,67, +)	2^{ème} PERIPHERIE Addiction et alcool (4,8 ; 5,75 ; -) Troubles psychiques (4,4 ; 5,45 ; -) Vie en collectivité (4,4 ; 5,82, +) Autonomie (3,2 ; 5,13, +) Demande d'aide (2,4 ; 5,0, +) Violence (1,6 ; 5,0 ; -) Rupture familiale ou sociale (1,6 ; 6,25 ; +) Sans emploi (1,6 ; 6,5 ; +)

Tableau 23 : Noyau central et éléments périphériques Etudiants ayant fait un stage en CHRS

Le noyau central est composé des trois éléments suivants « Sans logement », « Isolement exclusion » et « Besoin d'accompagnement et d'aide ». La première périphérie est composée des quatre éléments suivants : « Caractéristiques sociales », « Accepter et respecter les règles », « Pauvreté économique » et « Motivation ». Ces quatre éléments ont la particularité d'avoir un rang moyen d'importance assez fort. Ils sont tous très proches du noyau central. La deuxième périphérie est composée des 8 éléments suivants : « Addiction Alcool », « Troubles psychiques », « Vie en collectivité », « Autonomie », « Demande d'aide », « Violence », « Rupture familiale ou sociale », « Sans emploi ». La catégorie de signification « Addiction Alcool », « Troubles psychiques » et « Violence » ont un indice de polarité négatif. (-0,83 ; -0,27 ; -0,75 respectivement). La catégorie « Addiction alcool » est par sa fréquence et son rang d'importance assez proche de la première périphérie. Les éléments contrastés sont composés des catégories « Urgence », « Projet », « Précarité », « Victime de violence » et « Difficultés et problèmes sociaux ».

· Comparaison entre les rangs moyens d'apparition et les rangs moyens d'importance

Comme précédemment un test Student a été appliqué à toutes les catégories et il a été observé un écart significatif entre le rang d'apparition et le rang d'importance pour la catégorie « Besoin d'accompagnement ou d'aide » (test $t= 2,6409$; $df=17$; $p<.02$). Ces résultats montrent que ces étudiants ont donné une importance plus grande à cette catégorie de signification que l'apparition du mot ou expression.

Comparaison entre les étudiants de troisième année ayant une expérience en CHRS et les autres groupes

Le noyau central est toujours composé des éléments « Sans logement » et « Isolement exclusion » et sont donc identiques pour tous les différents groupes qui composent notre échantillon. Nous voyons que le critère « Besoin d'accompagnement ou d'aide » rejoint le noyau central en troisième position comme chez les professionnels de CHRS. Par contre le critère « Motivation, désir, volonté » est dans le premier périphérique, alors qu'il était dans le noyau central pour les étudiants de troisième année sans stage en CHRS. Toutefois celui-ci est très proche du noyau central et nous observons que chez les professionnels il était très proche du premier périphérique. Ainsi nous pouvons considérer que la perception de ce critère est proche entre les professionnels et les étudiants de troisième année ayant ou non réalisé un stage en CHRS. En effet, les écarts constatés pourraient être le fait d'un biais dû à la différence du nombre de participants dans chaque groupe. Pour les étudiants de première année, cet élément se situait dans la zone des éléments contrastés et était donc partagé par un petit nombre de personnes. La formation professionnelle permettrait de faire évoluer ce critère, puisque celui-ci prend de l'importance au cours de la formation et ceci quels que soient les stages.

Le critère « Accepter, adhérer, respecter les règles » est dans le premier périphérique et est assez proche du noyau central. Il se rapproche donc des professionnels. Mais nous avons constaté qu'il existait une tendance ($p<.1$) pour que les hommes l'expriment plus que les femmes. Or nous avons un écart important entre les proportions d'hommes et de femmes sur les groupes de professionnels en CHRS (Homme 44%, Femme 56%) et le groupe d'étudiants de troisième année avec stage en CHRS (Homme 20%, Femme 80%). Il est donc possible de penser que le petit écart constaté est dû à la variable sexe. Nous pouvons donc affirmer qu'il existe une évolution importante de la représentation des critères d'admission, grâce à la formation théorique mais aussi grâce à l'expérience de stage en CHRS. En effet, les étudiants de première année ne l'expriment pas, les étudiants de troisième année sans stage en CHRS ne le considèrent pas comme un critère important (2eme périphérie), alors que les étudiants de troisième année avec stage en CHRS le classent dans le premier périphérique.

3.2.5 Synthèse des évolutions

Afin d'avoir une visibilité des évolutions du noyau central de la représentation de nos différents groupes, il a été procédé à la mise en forme d'un tableau qui résume les résultats obtenus. Le [Tableau 24](#) permet de voir les évolutions des représentations. Afin de bien visualiser les évolutions, nous utilisons les couleurs correspondantes aux représentations des professionnels de CHRS. Par exemple, il est possible de voir comment le critère « Accepter, adhérer, respecter les règles » qui se trouve dans le noyau central pour les professionnels de CHRS (Rouge gras), passe d'un critère non utilisé par les étudiants de première année, à la 2eme périphérie pour les étudiants de troisième année sans stage et à la 1^{er} périphérie pour les étudiants de 3eme année ayant fait un stage en CHRS. Ensuite nous tentons de voir si l'évolution est plutôt le fait de la formation en centre de formation

(Ecole) ou le fait de l'expérience des stages (Stages) ou encore de l'expérience de stage en CHRS (Stage CHRS) ou de l'expérience professionnelle, ou alors d'une combinaison de plusieurs variables.

	Etudiants Première année	Etudiants 3eme année sans stage en CHRS	Etudiants 3eme année avec stage en CHRS	Professionnels en CHRS	Hypothèses pour l'évolution
	Critère d'admission	Critère d'admission	Critère d'admission	Critère d'admission	
Noyau central	Isolement exclusion +	Sans logement +	Sans logement +	Sans logement +	Stable
	Sans logement +	Isolement exclusion +	Isolement exclusion +	Isolement exclusion +	Stable
	Errance	Pauvreté économique +	Besoin d'accomp. ou d'aide +	Besoin d'accomp. ou d'aide +	Stage CHRS
		Motivation désir volonté +		Accepter, Adhérer, respecter les règles +	Ecole + stage CHRS
1 ^{ère} périphérie	Addiction alcool +	Caractéristiques sociales +	Caractéristiques sociales +	Addiction alcool -	Ecole
	Difficultés, problèmes sociaux +	Projet +	Accepter, Adhérer, respecter les règles +	Pauvreté économique +	Relativement stable
	Sans emploi		Pauvreté économique +	Projet +	Ecole+ stages
	Pauvreté économique +		Motivation désir volonté +	Autonomie +	Stage CHRS
2eme périphérie	Caractéristiques sociales +	Besoin d'accomp. ou d'aide +	Addiction alcool -	Troubles psychiques -	Ecole+ stages
	Troubles psychiques +	Addiction alcool -	Troubles psychiques -	Violence -	Relativement stable
	Besoin d'accomp. ou d'aide +	Accepter, Adhérer, respecter les règles +	Autonomie +		
	Projet +	Sans emploi	Demander de l'aide +		
Eléments contrastés	Violence -	Troubles psychiques -	Violence -		
	Victime de violence +	Urgence	Difficultés, problèmes sociaux +	Difficultés, problèmes sociaux +	Ecole+stages
	Rupture familiale et sociale +	Difficultés, problèmes sociaux +	Urgence	Caractéristiques sociales +	L'expérience professionnelle
	Précarité	Victime de violence +	Projet +	Demander de l'aide +	Ecole+stage
	Motivation désir volonté +	Demander de l'aide +	Précarité	Victime de violence +	Stable
	Urgence	Violence -	Victime de violence +	Rupture familiale et sociale +	Relativement stable
Critères non utilisés par le groupe		Rupture familiale et sociale +			
		Errance			
	Accepter, Adhérer, respecter les règles +	Autonomie +	Errance	Urgence	Expérience professionnelle
	Autonomie +			Errance	Ecole+ stage CHRS
			Précarité	Instabilité	
			Sans emploi	Expérience professionnelle+Ecole	

Tableau 24 : Synthèse de l'évolution des représentations au cours de la formation

Interprétation du tableau

Les catégories « Sans logement », « Isolement, Exclusion » situées dans le noyau central sont stables, puisque tous les groupes les considèrent comme importantes et les évoquent fréquemment. La catégorie « Victime de violence » située dans les éléments contrastés est elle aussi stable. Ceci signifie que ce critère est important mais pas pour tous et que la constitution de nos groupes ne nous permet pas de définir les sous-groupes. Les catégories « Pauvreté économique », « Violence » et « Rupture familiale et sociale » sont relativement stables et les écarts observés peuvent être le fait de certains biais dus à la constitution de nos échantillons ou le fait du hasard. Pour ces six catégories, nous pouvons dire que la formation dispensée dans les centres de formation ou lors des stages (en CHRS ou non) n'ont eu que peu d'influence sur leur position au sein de la représentation.

Par contre, les catégories de signification « Motivation, désir, volonté », « Addiction, Alcool », « Projet », « Troubles psychiques », « Difficultés et problèmes sociaux », « Demander de l'aide » ont été largement influencées par la formation théorique dispensée dans les écoles mais peut-être aussi par les stages dans les autres secteurs que celui de l'insertion. (Handicap, Protection de l'enfance). Les catégories « Accepter, Adhérer, respecter les règles » et « Errance » semblent avoir évolué sous l'influence de la formation théorique, mais aussi par l'expérience réalisée lors du stage en CHRS. L'évolution des catégories « Besoin d'accompagnement » et « Autonomie » semble avoir été réalisée grâce à l'expérience du stage en CHRS. Les catégories « Caractéristiques sociales » et « Urgence » semblent s'affaiblir sous l'influence de l'expérience professionnelle.

Nous pouvons donc dire que la formation professionnelle (Ecole+stage CHRS ou non) jouent un rôle important dans l'évolution des représentations professionnelles sur les critères d'admission en CHRS. Nous observons que les étudiants de troisième année avec ou non un stage en CHRS obtiennent à la fin de leur formation une représentation des critères d'admission très proche de celle des professionnels. Ceci nous explique pourquoi nous avons une stabilité entre les résultats obtenus auprès des professionnels de CHRS (39 personnes) et les résultats obtenus auprès des 230 personnes. En effet, les étudiants de première année ne représentaient que 38 personnes soit 16% de notre population.

4. Discussion

Cette recherche avait comme objectif de mettre en lumière les critères sur lesquels s'appuient les travailleurs sociaux pour élaborer leur jugement de la nécessité d'une admission en CHRS. En effet, dans la partie théorique de ce document, il avait été vu que les critères définis par la loi n'étaient pas suffisants pour faire un choix entre les demandeurs et que d'autres critères devaient obligatoirement être utilisés. Cette étude devait vérifier les hypothèses suivantes : 1) La mise en concurrence des demandeurs amène les travailleurs sociaux à élaborer en partie leur jugement de la nécessité d'admission en CHRS d'insertion sur d'autres critères que ceux définis par la loi. 2) Les éléments du noyau central seront conformes aux critères définis par la loi. 3) Les éléments des périphéries seront composés des autres critères. 4) Les critères d'admission évoluent au cours de la formation.

Pour cela, la recherche a été réalisée à l'aide de la théorie du noyau central (Abric, 1989, 2001, 2003) et de la méthode de l'association libre (De Rosa 2003). Cette méthode consiste à demander aux personnes enquêtées, d'écrire tous les mots qui leur viennent à l'esprit à partir d'un mot inducteur, puis de les classer par ordre d'importance et de dire si ces mots ou expressions leur évoquent un critère plutôt favorable ou plutôt défavorable pour intégrer un CHRS.

L'étude a été effectuée auprès d'un échantillon de 230 travailleurs sociaux qui étaient soit en formation, soit en activité professionnelle. Plus précisément, l'échantillon est composé de 171 étudiants dont 38 sont en première année de formation et 133 en dernière année ; puis de 59 professionnels dont 39 travaillent en CHRS et 20 travaillent dans d'autres secteurs que celui de l'insertion. La formation des personnes enquêtées est : soit celle d'éducateur spécialisé (131), soit d'Assistant(e) du service social (72 sujets), soit autres (27 sujets). Cette dernière catégorie est composée essentiellement de Conseillères en Economie sociale et familiale (diplôme professionnel de niveau III) ou de personnes qui ont un diplôme universitaire de niveau II.

Un premier traitement brut des données a été réalisé avec les 230 sujets. Les mots les plus évoqués sont : Précarité (30 évocations), Sans logement (25 évocations), Isolement (25 évocations), Urgence (23 évocations), Projet (22 évocations), exclusion (15 évocations), Errance (14 évocations), Motivation (12 évocations) etc.... Ensuite il a été procédé à un regroupement des mots dans les 20 catégories suivantes : « Sans logement », « Précarité », « Urgence », « Errance », « Victime de violence », « Demande d'aide », « Isolement exclusion », « Rupture familiale ou sociale », « Difficultés et problèmes sociaux », « Motivation, désir, volonté », « Besoin d'accompagnement ou d'aide », « Caractéristiques sociales », « Pauvreté économique », « Projet », « Accepter, adhérer, respecter les règles », « Autonomie », « Troubles psychiques », « Violence », « Sans emploi », « Addiction, Alcool »

Puis pour terminer, une mise en forme du noyau central et de ses périphéries a été réalisée conformément aux pratiques de Abric (1989, 2001, 2003). Le noyau central est composé des cinq catégories suivantes : « Sans logement », « Isolement, exclusion » ; « Difficultés et problèmes sociaux » ; « Motivation, désir, volonté » ; « Besoin d'accompagnement ou d'aide ». Sur les cinq catégories présentes dans le noyau central, quatre peuvent être issues de l'article L345-1 du code de l'action sociale et des familles. De ce fait, les quatre éléments « Sans logement », « Isolement exclusion » ; « Difficultés et problèmes sociaux » ; « Besoin d'accompagnement ou d'aide » permettent de valider en partie l'hypothèse selon laquelle le noyau central serait composé d'éléments qui correspondent aux critères définis par la loi. Par contre, il peut être surprenant de rencontrer dans le noyau central, l'élément « Motivation, désir, volonté ». Toutefois, celui-ci est assez proche de la première périphérie et il est probable que nous soyons en présence d'un biais créé par le regroupement des mots dans cette catégorie. Quoi qu'il en soit, sa position dans la structure (noyau central ou 1^{ere} périphérie), permet de penser que le critère de la motivation du demandeur jouera un rôle dans l'évaluation de la nécessité d'aide.

En effet, Dubois (1994) souligne que dans les sociétés libérales, l'explication d'une situation par des causes internes est une norme socialement valorisée. Elle montre que les personnes attribuent plus facilement leurs réussites à des causes internes et leurs échecs à des causes externes. Si toutefois, une personne explique ses échecs par des causes internes, elle le fait en général pour correspondre à l'image d'une personne responsable et sympathique (Correspondant respectivement à l'utilité sociale et à la désirabilité sociale). D'autre part, Gilibert (2002, 2004) montre que de manière générale les travailleurs sociaux prennent des décisions plus favorables envers des personnes ayant expliqué leur situation par des causes internes, plutôt qu'externes. De son côté, Levené (2006) affirme que les travailleurs sociaux ont tendance à considérer la personne exclue soit comme un individu responsable de ce qui lui arrive (48%) ou soit comme une victime d'un problème particulier qu'il faut compenser (42%). Seul 10% pensent que la personne exclue peut être un produit d'une organisation sociale. Ainsi l'explication d'une situation non souhaitable par des causes individuelles peut être considérée comme une norme professionnelle. Il est donc possible de penser que le critère de « Motivation, désir, volonté », correspond d'une part à une norme sociale et d'autre part à une norme professionnellement partagée. Ce critère pourrait permettre aux travailleurs sociaux de participer à la classification traditionnelle du bon ou du mauvais pauvre (Geremek, 1987) ou encore du ré-insérable et du non-ré-insérable (Pelège, 2004)), tout en protégeant le noyau central de leur représentation sociale. En effet, il a été vu que les travailleurs sociaux pensent que leur mission est celle de lutter contre les exclusions en aidant les personnes qui rencontrent des difficultés de logement ou des difficultés sociales mais qui ont besoin d'un accompagnement social pour sortir de leurs situations. Comme ces critères ne sont pas suffisants pour faire un choix entre les nombreux demandeurs, il est probable que le critère « Motivation, désir, volonté » permet

de donner un sens aux paradoxes qui leur sont demandés : lutter contre les exclusions tout en excluant certaines personnes des processus d'insertion. Ainsi, ce critère permet de protéger le noyau central en faisant reposer le nonaccès de certaines personnes sur leur responsabilité individuelle.

Cette analyse est à mettre en lien avec l'étude d'ASTIER (1996), qui a mené une recherche sur le RMI dans les Commissions Locales d'Insertion (CLI). Elle montre que le Revenu Minimum d'Insertion (RMI) et le contrat qui s'y attache, a bouleversé les pratiques de l'aide sociale. En effet cette dernière avait pour habitude de distribuer les aides en fonction des besoins des personnes sur la base d'une équité définie par des catégories reconnues comme nécessiteuses. La contractualisation du RMI demande aux travailleurs sociaux de s'assurer que les ressources des demandeurs sont bien insuffisantes, mais surtout d'évaluer le potentiel et la volonté individuelle à sortir de leurs situations. Ainsi, la contractualisation et l'individualisation des dossiers amènent les professionnels du social et les responsables politiques à s'appuyer davantage sur les informations individuelles que sur les informations catégorielles, pour évaluer la nécessité de prolonger ou non le RMI. De plus, l'étude montre clairement comment l'évaluation de la volonté et les efforts des personnes pour sortir de leur situation est biaisée par des valeurs morales socialement partagées par les membres de la commission. Ainsi, pour l'admission en CHRS, même si le critère de motivation n'est pas très opérationnel pour faire un choix équitable entre les demandeurs, il peut être très utile pour protéger les valeurs professionnelles. En effet, ce critère permet de donner de l'importance à la responsabilité individuelle des personnes et à minimiser la responsabilité collective et donc à apaiser le fait que le travailleur social doit faire des choix entre les demandeurs. Il pourra aussi être utilisé comme un argument pour justifier l'admission ou non d'une personne, alors que l'évaluation des capacités de la personne à bénéficier du CHRS ne se réalisera qu'à partir de critères non explicités car socialement ou professionnellement rejetés.

La première périphérie est composée des catégories suivantes: « Caractéristiques sociales » ; « Pauvreté économique » ; « Projet » ; « Accepter, adhérer, respecter les règles » ; « Addiction, Alcool ». Les caractéristiques sociales d'une personne et sa situation économique sont des informations de types catégoriels, relativement objectifs et qui s'évaluent à partir d'informations descriptives. De plus, ces informations sont systématiquement demandées lors d'un entretien, car elles permettent d'élaborer un travail d'évaluation de la situation sociale d'une personne. Toutefois, il est impossible actuellement de connaître le choix que vont réaliser les travailleurs sociaux lorsqu'ils seront en situation de mise en concurrence des demandeurs. Dans le cas de CHRS tout public, donneront-ils la priorité aux femmes ou aux hommes ? Le critère sur la pauvreté économique du demandeur ne permet pas de savoir s'ils vont donner la priorité aux plus pauvres ou aux moins pauvres. Ainsi ces deux catégories facilement évaluables ne donnent pas d'information sur la manière dont ils vont s'en saisir pour élaborer leur jugement.

Les deux catégories « projet » et « Accepter, adhérer, respecter les règles » peuvent être des critères importants pour justifier la décision, car contrairement à la motivation qui est difficilement évaluable, ces deux critères peuvent s'évaluer. Toutefois en les utilisant, les travailleurs sociaux risquent d'exclure les plus marginaux et les plus défavorisés. En effet, élaborer un projet et même le plus simple c'est se projeter dans l'avenir et cela est difficilement réalisable lorsque sa vie se résume à de la survie. De plus, Paugam (2005) montre une corrélation importante entre la désocialisation des personnes et la difficulté à croire dans les règles établies et donc à les respecter. Par conséquent, en utilisant ces

critères, se sont bien les personnes les plus en difficultés qui auront le moins de possibilité d'accéder à un CHRS.

Le critère « Addiction, Alcool » est particulièrement intéressant car il est considéré par notre échantillon de travailleurs sociaux comme un critère négatif pour intégrer un CHRS. Nous pouvons donc faire l'hypothèse que face à cette information, ils seront réticents pour accueillir en CHRS une personne ayant des problèmes d'addiction. L'interprétation négative de cette information correspond à la représentation bien ancrée du « mauvais pauvre » de celui qui sombre dans l'alcoolisme et qui fuit ses responsabilités. Selon l'étude de Damon (2002c), l'alcoolisme incurable, la fainéantise et le choix de sa situation sont des stéréotypes attachés à la catégorie de clochard. Ainsi, il est probable qu'un des premiers tris qu'exécutent les professionnels est celui de repérer cette catégorie de SDF dit « incurable » afin de les écarter des processus d'insertion pour les renvoyer vers les dispositifs d'urgence. Pourtant, l'enquête menée par Damon (2002c) montre que seulement 1% des personnes interrogées se disent « clochard » et qu'elles rejettent cette étiquette. Par ailleurs, il est à remarquer que lors de cette recherche, le mot de clochard n'a jamais été évoqué par les travailleurs sociaux de l'échantillon. D'autre part, l'étude de Beck, Legleye et Spilka (2006) montre que l'alcoolisation des personnes sans domicile n'est pas aussi importante que ce que pourrait penser l'imaginaire collectif, mais qu'en même temps ce sont bien les personnes les plus fragiles et qui ont des situations sociales les plus difficiles qui ont le plus de probabilités d'avoir des conduites addictives. Ainsi, en considérant l'alcool comme un facteur défavorable pour accueillir des personnes en CHRS, les travailleurs sociaux prennent le risque d'exclure des processus d'insertion les personnes les plus fragiles et celles qui ont une situation sociale les plus difficiles.

Dans le deuxième périphérique nous trouvons les catégories « Troubles psychiques » « Sans emploi » « Autonomie », « Violence ». Les catégories « Troubles psychiques » et « Violence » ont eu un indice de polarité négatif et joueront un rôle pour justifier la non-admission d'une personne. La catégorie « Autonomie » obtient un indice de polarité positive. Ainsi, paradoxalement, le demandeur doit faire preuve d'autonomie pour être accueilli en CHRS alors que l'article L345-1 stipule qu'une des missions des CHRS est « ...de les aider à accéder ou à retrouver leur autonomie personnelle et sociale... ». En ce qui concerne le fait de ne pas avoir de troubles psychiques l'étude de Rochère (De la) (2003a) souligne une corrélation importante entre le temps passé à la rue et l'augmentation du taux d'état dépressif. Ceci vient confirmer notre interprétation précédente à savoir que les personnes les plus fragiles ont moins de chance d'intégrer un CHRS que les personnes bien portantes et sans trop de difficultés.

Ce premier traitement des données permet de valider en partie nos trois premières hypothèses à savoir : 1) La mise en concurrence des demandeurs amène les travailleurs sociaux à élaborer en partie leur jugement de la nécessité d'admission en CHRS d'insertion sur d'autres critères que ceux définis par la loi. 2) Les éléments du noyau central seront conformes aux critères définis par la loi. 3) Les éléments des périphéries seront composés des autres critères. En effet, cette recherche a montré que le noyau central était pratiquement composé de critères légaux et que les autres critères recherchés, se trouvaient - à l'exception de la motivation du demandeur - dans la première et la deuxième périphérie.

En vue de vérifier notre dernière hypothèse à savoir : 4) Les critères d'admission évoluent au cours de la formation ; les analyses ont été refaites en séparant la population en quatre groupes distincts : les professionnels de CHRS (39 sujets), les étudiants de première année sans expérience en CHRS (30 sujets), les étudiants de troisième année

sans expérience en CHRS (88 sujets) et les étudiants de troisième année ayant fait un stage en CHRS (45 sujets).

Les résultats montrent que dans le noyau central de tous les groupes, les catégories « Sans logement » et « Isolement exclusion » y sont présentes. Ces deux catégories se situent donc au cœur du noyau central de tous les groupes et correspondent aux critères de la loi et aux missions des CHRS. Par contre, nous avons observé que d'autres éléments du noyau central évoluent au cours de la formation. Par exemple, alors que les étudiants de première année ont dans leur noyau central la catégorie « Errance », celle-ci disparaît totalement au cours du processus de formation. Autre exemple, le noyau central des professionnels est composé de la catégorie « Besoin d'accompagnement et d'aide » alors les étudiants de première année ne l'évoquent pratiquement pas et ne la classent pas comme prioritaire (2eme périphérie), mais les étudiants de troisième année l'intègrent au cours de la formation dans le noyau central et plus particulièrement les étudiants qui ont fait un stage en CHRS. Il a été observé le même processus de transformation avec les catégories « Motivation », « Accepter, respecter les règles ». De plus, l'indice de polarité pour les catégories « Addiction, Alcool » et « Troubles psychiques » se sont transformés entre la première et la troisième année de formation. En effet, alors que les étudiants de première année ne considèrent pas ces mots ou expressions comme des critères de non admission, les étudiants de troisième année et les professionnels les ont indiqués comme négatifs. Face à ces résultats, il est possible de valider notre quatrième et dernière hypothèse.

Cette recherche a permis de mettre en lumière les critères d'admission en CHRS d'insertion que partagent les travailleurs sociaux et de montrer comment ils évoluent au cours de la formation. Toutefois, ces résultats ne permettent pas de savoir comment ces derniers élaborent leur jugement de la nécessité d'aide, lorsqu'ils sont dans l'obligation de faire un choix entre plusieurs candidats. C'est ce qui sera va être tenté de réaliser avec les deux prochaines recherches.

Partie 5 : L'intégration cognitive des informations

1. La Théorie fonctionnelle de la cognition

Ce courant initié par Anderson (1981, 1996) a été présenté au chapitre consacré à la formation d'impression. Anderson est un psychologue qui a essayé de rendre compte des modalités du traitement et de l'intégration de l'information à l'aide de modèles psychomathématiques. La Théorie Fonctionnelle de la Cognition s'inscrit dans la continuité de ses premiers travaux et elle est reconnue aujourd'hui dans tous les domaines de la psychologie cognitive. Cette partie est inspirée des travaux de Siméone (1999) et expliquera comment il est possible d'établir des lois psycho-cognitives du processus de formation d'impression tout en intégrant les valeurs subjectives des individus.

1.1 L'intégration algébrique

Il a été vu lors du chapitre consacré à la formation d'impression que pour émettre un jugement, l'individu avait recours à des règles algébriques simples. (Additions, multiplications, moyenne etc.) Toutefois, cette règle algébrique ne pouvait être découverte qu'une fois les réponses données et ne pouvait pas prendre en compte la subjectivité individuelle. L'originalité des travaux d'Anderson vient essentiellement des méthodes utilisées et plus particulièrement de la mesure fonctionnelle. Avec cette méthode, il devient possible d'intégrer la subjectivité de chaque participant et de rechercher la règle algébrique générale et non individuelle. Dans cette théorie, la description mathématique et l'explication convergent, car il devient possible d'expliquer le comportement des personnes une fois qu'une algèbre mathématique est mise en lumière.

La [Figure 3](#) schématise le diagramme d'intégration de l'information selon Anderson (1996). Lorsqu'un individu est placé dans un environnement complexe qui l'oblige à traiter de multiples stimuli, il est amené à passer par trois opérations mentales appelées Valuation, Intégration et Action.

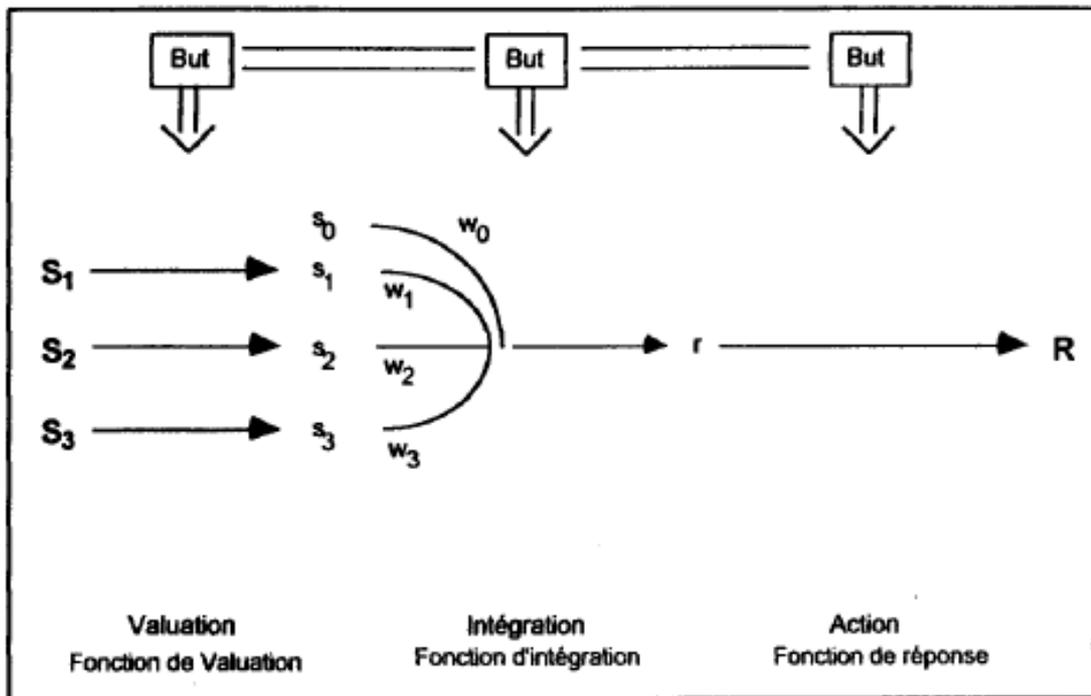


Figure 3 : Diagramme d'intégration de l'information

Source : Siméone (1999) d'après Anderson (1996) p 6

Le concept de valuation est difficilement traduisible en français. Il ne faut pas le confondre avec une évaluation ou une estimation du stimulus externe. Il correspond plutôt à la transformation des stimuli physiques ou sociaux en des stimuli psychologiques prêts à être intégrés. Pendant cette opération, le sujet va attribuer une valeur subjective à chaque stimulus reçu, en fonction de ses propres critères et de son état motivationnel. La phase de valuation tient compte de l'impression initiale du sujet (s_0). Cette dernière correspond à l'état initial de la personne, c'est-à-dire à son attitude, son optimisme, son pessimisme, sa favorabilité ou non par rapport à la situation présentée. L'impression initiale est préalable à la prise en compte des autres stimuli et à leur traduction. Elle correspond techniquement à une tendance de la personne à utiliser de préférence certaines parties de l'échelle de réponse.

Une fois que l'étape de la valuation est terminée, le sujet passe à la phase intégration. A ce moment, le sujet va donner des poids différents aux informations reçues (w_1 , w_2 etc.). Ainsi, le sujet pourra ou non donner plus de valeur à certaines informations en y attribuant un poids différent. Cette phase permet donc au sujet d'ordonner les modalités des variables en fonction de l'importance qu'il leur accorde.

L'opération d'intégration conduit à obtenir une réponse r dite interne avant de donner la réponse observable (R). Cette étape s'appelle l'Action. La réponse observable (R) peut être une réponse verbale, une expression faciale, ou une réponse donnée sur une échelle de réponse non graduée. C'est cette dernière modalité qui est utilisée dans la méthode de la mesure fonctionnelle.

Cette méthode semble très adaptée pour connaître l'importance qui est accordée aux différentes informations, mais aussi pour tenter de mettre en lumière l'algèbre mathématique qu'utilisent les travailleurs sociaux quand ils sont dans l'obligation de faire un choix entre

plusieurs candidats. De cette manière, il deviendra possible d'expliquer le comportement des travailleurs sociaux lors des prises de décision.

Pour utiliser la théorie fonctionnelle de la cognition, nous devons respecter deux conditions expérimentales :

- Le questionnaire doit comprendre la totalité des combinaisons des variables que l'on souhaite observer.
- L'échelle de réponses doit être linéaire, afin de pouvoir traduire la réponse en valeur numérique.

De plus, l'intérêt de la non graduation est qu'elle limite la mémorisation des réponses, des mots, des nombres ou des symboles. Ainsi, les sujets calibrent leurs réponses en fonction de leur propre représentation métrique.

Cette méthode permettra de construire des lois psycho-cognitives du processus de formation d'impression, en mesurant le poids de chaque information et en y incluant la part de la subjectivité des professionnels. La théorie fonctionnelle de la cognition et plus particulièrement la mesure fonctionnelle permettent aussi de trouver, une fois les réponses données, le ou les modèles algébriques que les personnes ont utilisés pour élaborer leur jugement. Le chapitre suivant est consacré à la lecture des différents modèles.

1.2 Différents modèles algébriques théoriques

Anderson a mis en lumière plusieurs types de modèles qui caractérisent les opérations d'algèbre cognitive. Les principaux modèles isolés sont : le modèle additif, le modèle multiplicatif, le modèle disjonctif. Il existe aussi d'autres modèles plus complexes, mais plus rares qui ne seront pas présentés dans cette partie théorique. Dans ce chapitre, seront étudiées les règles algébriques des principaux modèles, mais surtout seront présentés les graphiques qui décrivent ces patrons théoriques.

1.2.1 Le modèle additif

La logique de la mesure fonctionnelle du modèle additif est simple. Elle peut prendre deux formes différentes : le modèle de la sommation (addition et soustraction) et le modèle de la moyenne. Pour faire la différence entre ces différents modèles, il faut dans un premier temps s'assurer que celui-ci est bien un modèle additif. La distinction viendra dans un deuxième temps. Ce qui permettra de dire que le modèle est un modèle de type additif, est le théorème du parallélisme :

« Si le modèle additif est vrai et si les réponses observées sont une fonction linéaire des réponses implicites, alors le graphe factoriel des données doit former un ensemble de courbes parallèles... » (Anderson, 1982 p 58)

La [Figure 4](#) représente le patron théorique du modèle additif qui pourrait être obtenu dans le jugement d'une admission en CHRS en fonction de la motivation du demandeur et de la perception de son alcoolisation le jour de l'entretien. L'observation du parallélisme des droites constitue la preuve du modèle additif, mais aussi la preuve que l'échelle des réponses est de type linéaire.

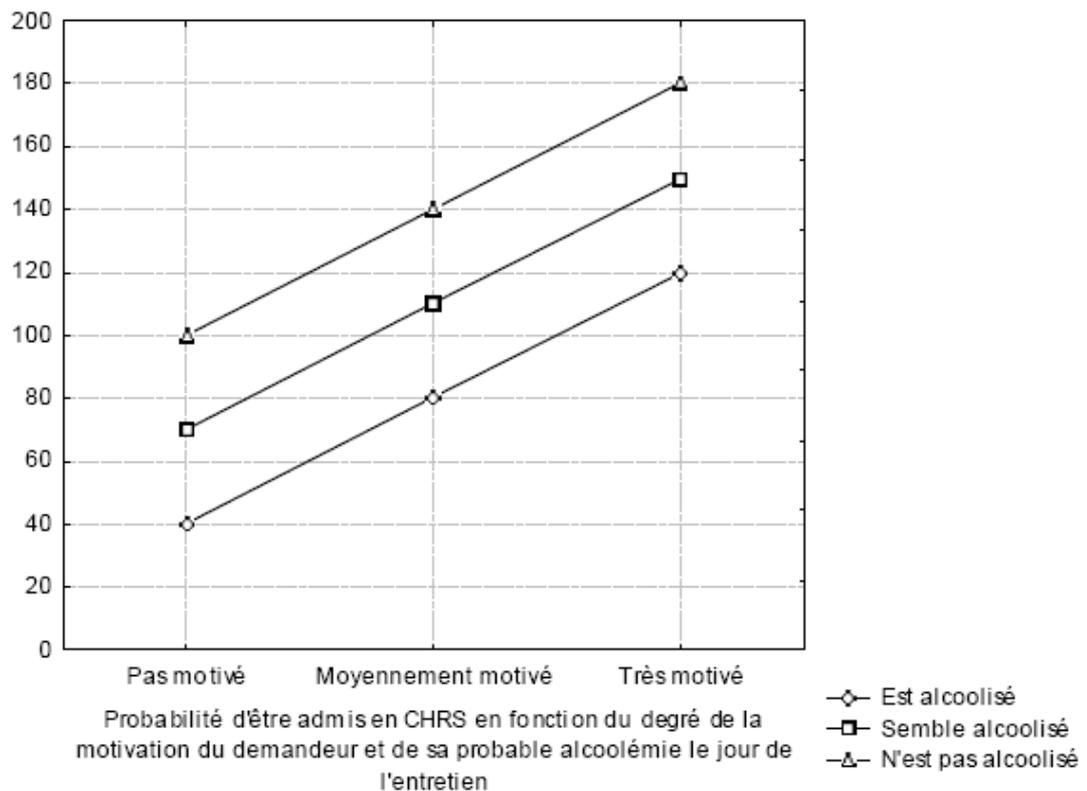


Figure 4 : Patron théorique d'un modèle additif, dans la situation de jugement de la probabilité d'être admis en CHRS en fonction du taux de la motivation du demandeur et de son degré d'alcoolisation perçu le jour de l'entretien

Ensuite, si l'on veut vérifier que ce modèle est de type sommation ou de moyenne, il faut avoir recours au test de la courbe en pointillé. Pour ceci il faut prendre les moyennes obtenues avec les vignettes qui ne comportent qu'une seule information (Plan unifactoriel) et les appliquer au graphique. Ci-dessous les deux graphiques montrent pour le premier un modèle additif par sommation et le second un modèle additif par moyenne équipondérée. Nous constatons que la ligne en pointillé est parallèle dans le cas d'une sommation et dans le cas d'une moyenne équipondérée, elle coupe les autres lignes.

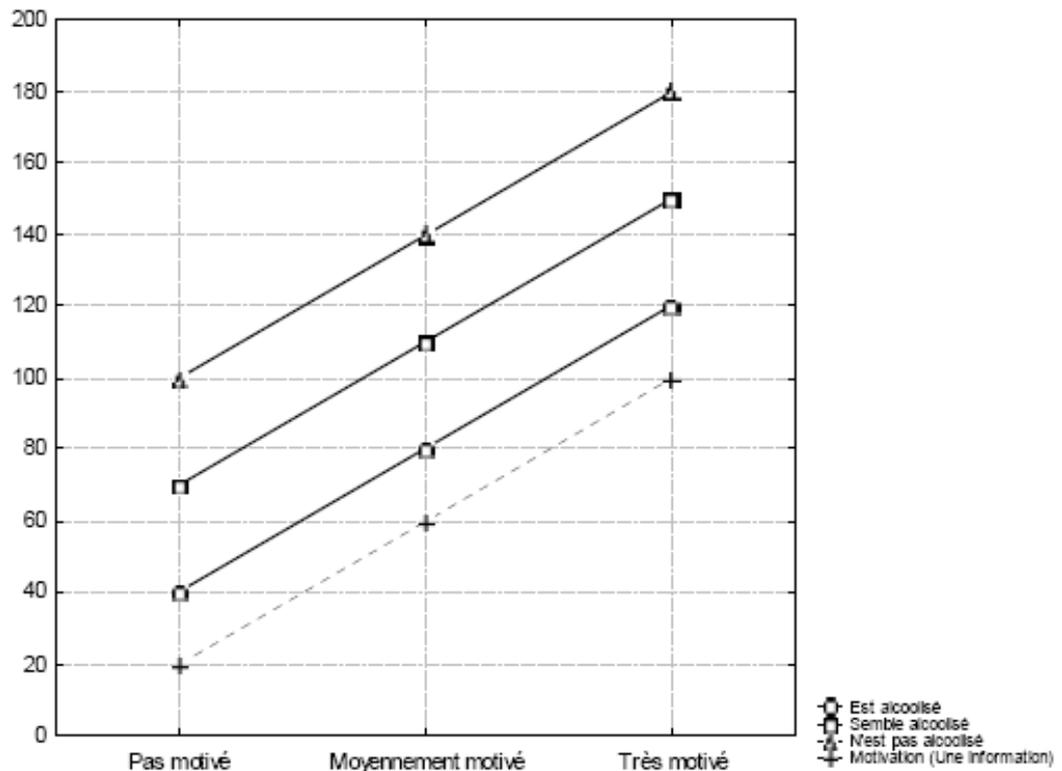


Figure 5 : Patron théorique d'un modèle de sommation, dans la situation de jugement de la probabilité d'être admis en CHRS en fonction du taux de la motivation du demandeur et de son degré d'alcoolisation perçu le jour de l'entretien

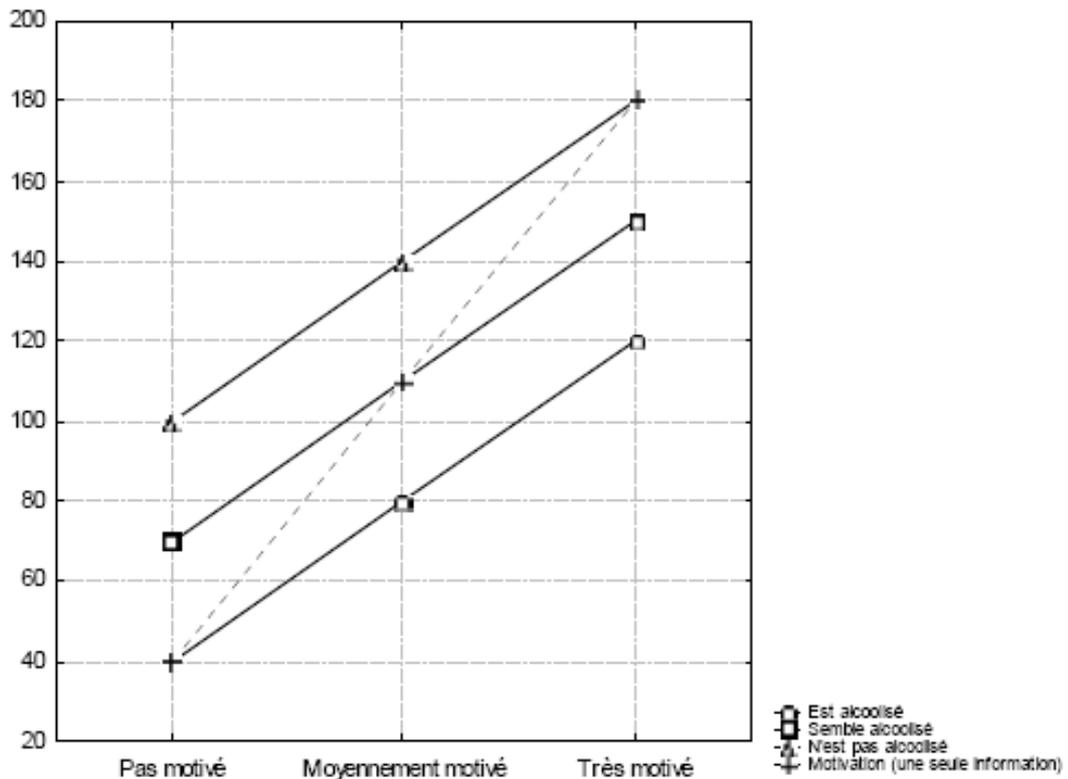


Figure 6 : Patron théorique d'un modèle moyenne équilibrée, dans la situation de jugement de la probabilité d'être admis en CHRS en fonction du taux de la motivation du demandeur et de son degré d'alcoolisation perçu le jour de l'entretien

Il est aussi possible de rencontrer un modèle de moyenne non équilibrée. Dans ce cas les variables ne reçoivent pas le même poids. Le graphe a la particularité d'avoir ces courbes non parallèles. Toutefois ceci pourrait se confondre avec d'autres algèbres mathématiques comme par exemple le modèle multiplicatif. Pour le différencier, il est indispensable de réaliser le test de la courbe en pointillé comme dans le cas de la moyenne équilibrée. Dans ce cas, la courbe en pointillé doit couper les trois segments. La Figure 7 représente le patron théorique que l'on peut obtenir dans le cas de moyenne non équilibrée.

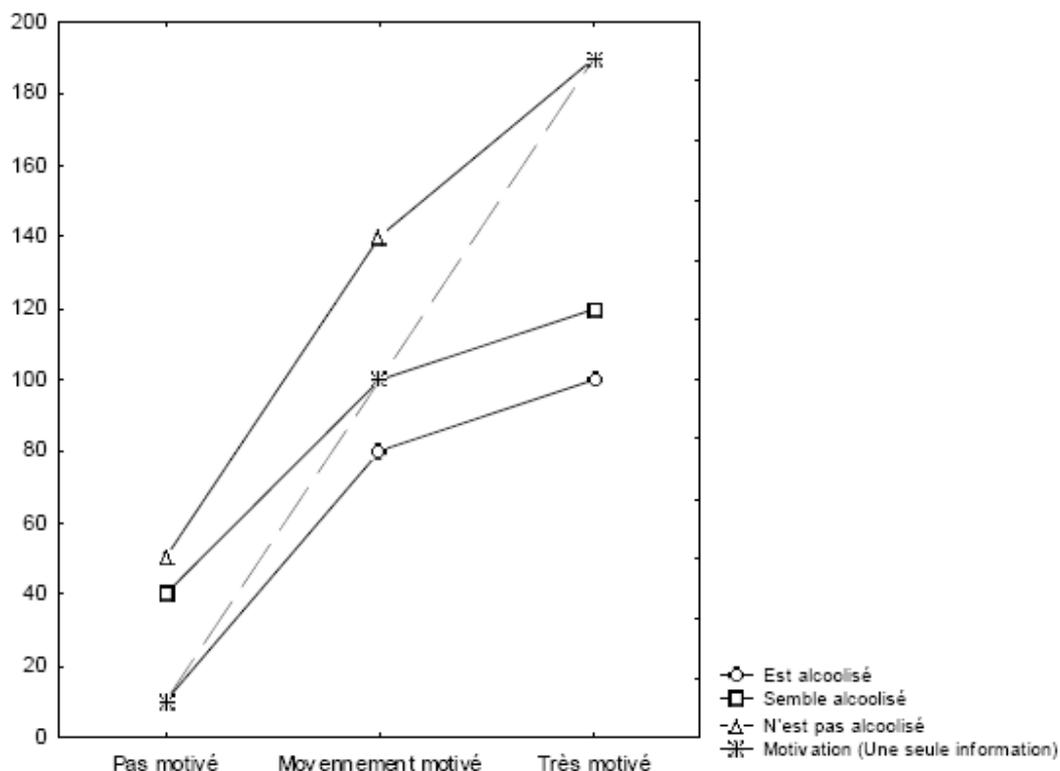


Figure 7 : Patron théorique d'un modèle de moyenne non équipondérée, dans la situation de jugement de la probabilité d'être admis en CHRS en fonction du taux de la motivation du demandeur et de son degré d'alcoolisation perçu le jour de l'entretien

Ce patron en forme d'éventail ressemble totalement au patron du modèle multiplicatif. Seul le test de la ligne en pointillé permet de faire la différence.

1.2.2 Le modèle multiplicatif

Le graphe qui représente le modèle multiplicatif prend lui aussi une forme de courbes en éventail. La différence avec le modèle de moyenne non équipondérée se rencontre avec l'étude de la ligne en pointillé qui est parallèle. Dans ce cas, celle-ci ne coupe pas les courbes. La Figure 8 représente le patron théorique du modèle multiplicatif.

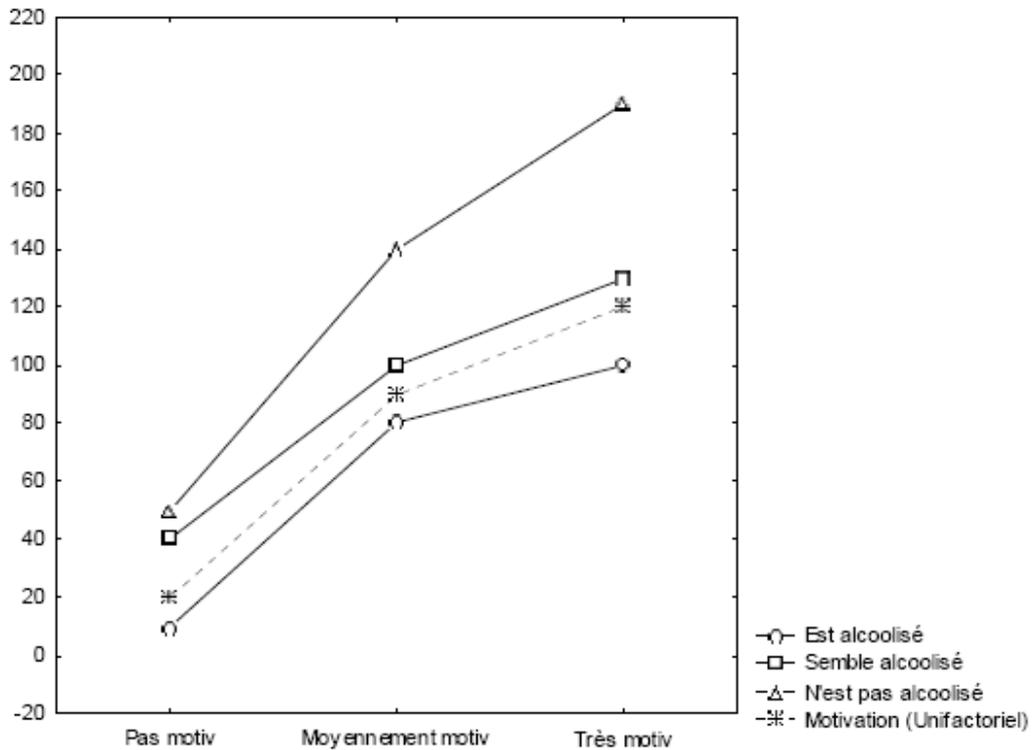


Figure 8 : Patron théorique d'un modèle multiplicatif, dans la situation de jugement de la probabilité d'être admis en CHRS en fonction du taux de la motivation du demandeur et de son degré d'alcoolisation perçu le jour de l'entretien

Il est aussi possible de rencontrer d'autres modèles comme le modèle disjonctif, hybride, multilinéaire et uni factoriel. Compte tenu de leur rareté et du peu de probabilité de les rencontrer dans nos recherches, ces graphes ne seront pas développés ici.

Bien entendu, les graphes que nous obtenons à partir de données empiriques ne sont pas aussi réguliers que ces patrons théoriques et il est par conséquent extrêmement rare de rencontrer des graphiques aussi parfaits. Il peut s'avérer aussi parfois, difficile de les différencier et d'avoir besoin de recourir à des analyses complémentaires.

1.3 Hypothèses de recherche

La partie théorique consacrée aux CHRS a permis de voir que l'article L345-1 du code de l'action sociale et de la famille qui régit l'entrée en CHRS donne peu d'informations sur les publics prioritaires. Pour être admissible en CHRS, il faut « ...connaître de graves difficultés, notamment économiques, familiales, de logement, de santé ou d'insertion » (Art 345-1 du Code de l'action sociale et de la famille). De ce fait, il n'est donné aux professionnels aucun ordre de priorité. Ainsi les centres d'hébergements ou les services d'orientation ne disposent pas de critères précis pour intégrer ou refuser des personnes. Ils doivent les construire au sein de chaque CHRS en fonction des savoir-faire et des spécialités historiques de chacun. Il a été vu également que les professionnels se trouvaient depuis plusieurs années dans une situation où le nombre de demandeurs recevables est largement supérieur au nombre de places disponibles. De ce fait, ils se voient dans l'obligation de faire un choix entre plusieurs candidats qui peuvent tous prétendre à une place en CHRS d'insertion.

La partie théorique consacrée aux CHRS a permis de souligner également que pour diminuer le risque d'erreurs dues au biais de la subjectivité individuelle, les professionnels prennent des décisions collectivement au sein d'une commission d'admission. Notre travail de recherche se situe en amont de cette commission et ne s'intéresse pas à la décision finale. Il s'intéresse essentiellement au premier jugement que les professionnels peuvent élaborer individuellement à partir de quelques informations. Pour cette recherche, la décision finale de la commission ne nous importe pas. En effet, plusieurs sociologues ont déjà observé que les personnes en demande d'aide d'hébergement étaient réparties entre les « prêts » et les « pas prêts » pour l'insertion (Pelège P. 2004) et que les plus démunies de la catégorie ciblée n'avaient en général pas accès aux dispositifs qui leur étaient dédiés (Damon J 2002). L'objectif de cette recherche est de comprendre comment les travailleurs sociaux interprètent et intègrent les informations, lorsqu'ils sont en situation de devoir faire un choix entre plusieurs candidats. En décrivant le processus cognitif des travailleurs sociaux lorsqu'ils évaluent la situation d'une personne en vue d'une admission en CHRS d'insertion et en mettant en lumière le poids respectif des différents critères d'admission, nous pensons pouvoir expliquer comment les travailleurs sociaux participent à la catégorisation des publics et comment l'effet Matthieu (Damon, 2002) peut se mettre en place au sein des services sociaux. En décrivant comment le processus cognitif et le poids des différents critères évoluent au cours de la formation, il sera possible de comprendre si la formation professionnelle permet de freiner ou d'amplifier ces phénomènes.

Ainsi à partir des critères d'admissibilité qui ont été mis en lumière dans la recherche précédente et à l'aide de la méthode de la mesure fonctionnelle initiée par Anderson (1981) nous souhaitons vérifier les trois hypothèses suivantes :

1. Pour faire un choix entre les candidats, les travailleurs sociaux s'appuient principalement sur des informations subjectives et intra subjectives.
2. Les travailleurs sociaux vont accorder plus d'importance aux informations sur la motivation et l'alcoolisation que sur les informations portant sur la situation face au logement et à l'isolement social du demandeur.
3. Les étudiants modifient au cours de leur formation leur jugement de la nécessité d'aide pour se conformer à celui des professionnels.

2. Méthode

2.1 Population

Notre enquête a été réalisée auprès d'un échantillon de 72 travailleurs sociaux dont 22 professionnels qui travaillent dans différents CHRS d'insertion ou d'urgence dispersés dans toute la France et de 50 étudiants en formation d'Educateur spécialisé de la région Rhône Alpes. Notre population est composée de 56 femmes et de 16 hommes. Cet écart important entre les sexes est conforme à la réalité du secteur médico-social qui est majoritairement féminin.

Sur les 22 professionnels, 15 sont des femmes et 7 sont des hommes ; 13 travaillent en CHRS d'insertion et 9 en CHRS d'urgence ou dans des services d'orientation ; 10 ont moins de 5 ans d'expérience et 12 ont plus de 5 ans. Les professionnels ont été contactés sur leur lieu de travail et lors d'un congrès professionnel. Ils ont été choisis au hasard sur la

base du volontariat. L'ensemble de la population se répartit sur une quinzaine de structures différentes qui se situent principalement dans les régions de Rhône Alpes (n=12) et de Provence Alpes Côte d'Azur (n=6), mais aussi dans d'autres régions de France (n=4).

Sur les 50 étudiants 30 sont en première année et 20 en troisième année de formation d'éducateur spécialisé. L'enquête s'est réalisée sur deux établissements de la région Rhône Alpes et les étudiants ont tous été choisis au hasard et sur la base du volontariat. Sur les 50 étudiants 9 sont des hommes et 41 sont des femmes ; 38 n'avaient aucune expérience en CHRS et 12 avaient fait un stage d'au moins trois mois en CHRS. Le [Tableau 25](#) est un récapitulatif de ces données.

Tableau 25 : Enquête N° 2. Répartition de la population

Etudiants	Homme	Femme	Total	Pas de stage	Avec stage	Total
Etudiants 1ere année	6	24	30	27	3	30
Etudiants 3eme année	3	17	20	11	9	20
Total étudiants	9	41	50	38	12	50
Professionnels	Homme	Femme	Total	Exp.<5ans	Exp.>5ans	Total
Professionnels CHRS I	4	9	13	5	8	13
Professionnels CHRS U	3	6	9	5	4	9
Total professionnels	7	15	22	10	12	22
Total Etud. + Prof.	16	56	72			

2.2 Outil de recherche et procédure de passation

Pour cette enquête qui a été menée entre novembre et décembre 2008, il a été utilisé la *Théorie Fonctionnelle de la Cognition* et plus précisément la méthode de la mesure fonctionnelle (Anderson N.H. 1981, 1996). Cette méthode permet de décrire les lois psychologiques cognitives du traitement et de l'intégration de plusieurs stimuli physiques ou sociaux. Anderson est parvenu à démontrer que lorsqu'une personne émet un jugement, elle a recours à des règles algébriques simples. Lorsqu'un individu est dans l'obligation de traiter de multiples stimuli, il est amené à passer par deux opérations mentales (*Valuation et intégration*) avant de donner sa réponse (*Action*). Dans la phase de *valuation*, le sujet attribue une valeur subjective à chaque stimulus, puis lors de la phase *intégration*, il affectera un poids différent aux informations reçues. Le résultat de cette combinaison sera une réponse (*Phase Action*) qui peut être verbale, une expression faciale, mais aussi, comme pour cette enquête, une réponse sur une échelle de jugement non graduée.

Pour cette recherche, nous avons sélectionné quatre critères parmi ceux qui étaient les plus cités dans la première enquête (Problème de logement, Isolement social, Motivation, Alcoolisation,) auquel a été ajouté celui du sexe du demandeur. En effet, la recherche porte sur des CHRS d'insertion tous publics et de ce fait ils doivent accueillir aussi bien les hommes que les femmes. A ces cinq facteurs il été attribué deux modalités opposées de la façon suivante :

- Facteur Sexe : Homme / Femme

- Facteur Isolement social : N'est pas isolé socialement/ Est isolé socialement
- Facteur Alcoolisation : Est alcoolisé / N'est pas alcoolisé
- Facteur Motivation : N'est pas motivé / Est motivé
- Facteur Logement : Est logé chez un tiers / Vit à la rue

Sur les cinq facteurs, deux sont des informations sur la situation sociale des demandeurs (Facteur sexe, facteur logement) et sont relativement objectives. Les trois autres sont donnés comme des informations personnelles qui peuvent être interprétées et discutées (Facteur Alcoolisation, facteur isolement social, facteur motivation). En effet, savoir qu'une personne est un homme ou une femme est une information pratiquement incontestable. Savoir que cette personne vit dans la rue depuis six mois ou chez sa sœur, informe sur son lieu de vie et permet d'évaluer le niveau d'urgence. Mais savoir qu'une personne semble alcoolisée au moment de l'entretien ne donne pas d'information directe et peut être lu différemment. Elle a pu boire exceptionnellement ou seulement pour se donner du courage avant de venir demander de l'aide. Une personne qui peut sembler à jeun peut être alcoolodépendante et avoir bu juste ce qu'il lui fallait pour être bien et ne pas trembler. Une personne peut être perçue comme motivée, car elle sait tenir le discours attendu mais ne l'est pas. En effet, pour réaliser une évaluation de la motivation d'une personne, il faut utiliser des outils spécifiques et demande un peu plus de temps qu'un entretien d'admission.

Le matériel de cette recherche se compose d'un carnet de quarante-deux vignettes au format A4 coupé en quatre dans le sens de la longueur. Sur chaque vignette une étude de situation est proposée qui correspond à un scénario différent. La personne testée doit donner son avis sur l'admission en CHRS de ce personnage fictif.

Les 42 vignettes ont été construites à partir des cinq facteurs pour lesquelles il a été attribué les deux modalités : Sexe (Homme / Femme), Isolement social (Pas isolé socialement / Isolé socialement), Alcoolisation (Alcoolisé / Pas alcoolisé), Motivation (Pas motivé / Très motivé), Logement (Logé chez un Tiers / Vit à la rue). Ces scénarios sont créés selon un plan factoriel 2x2x2x2x2 soit 32 scénarii, auxquelles il a été ajouté dix scénarii comportant une seule modalité (Voir [Tableau 26](#)).

L'ordre de présentation des vignettes est aléatoire, mais est le même pour tous les participants. Quatre-vingts carnets ont ainsi été imprimés. La phrase d'introduction et la question sont identiques pour chaque scénario. « *Une personne vient vous voir pour la première fois. Elle vous demande une place en CHRS d'insertion. Cette personne est :* liste des informations (par exemple Un homme, qui est isolé socialement, qui est alcoolisé, qui est très motivé pour sortir de sa situation et qui est logé chez un tiers). *Seriez-vous favorable pour l'accueillir prioritairement en CHRS d'insertion ?* ». La réponse s'effectue sur une échelle horizontale non graduée de 200mm, allant de « Pas très favorable à Tout à fait favorable ». La personne enquêtée doit répondre par une croix le long de l'échelle à l'endroit qu'elle juge approprié. La procédure de recueil de données comprend une phase de familiarisation où le professionnel peut revenir sur ses évaluations autant de fois qu'il le souhaite. Cette phase a pour objectif de se familiariser avec l'outil et de construire sa propre échelle de valeur. Ensuite le participant passe à la phase expérimentale qui est analogue à la phase de familiarisation, mais les scénarios sont présentés dans un ordre aléatoire différent et le participant ne peut plus revenir en arrière pour vérifier ou modifier son évaluation. Le travail demandé est réalisé de manière individuelle et au rythme de chaque participant.

Pour finir, un questionnaire est proposé. Il nous permet de construire nos variables indépendantes : « Sexe du travailleur social », « Expérience professionnelle », « Type de tâche », « Type de diplôme », « Type de départements » (questions 1, 2, 3, 6) ; de connaître

leurs critères de sélection (questions 4, 5, 8) et de connaître le niveau d'importance qu'ils donnent aux informations fournies dans les études de situation (questions 7 et 9).

Ainsi le matériel pour chacun des 72 participants est composé de deux carnets de 42 vignettes, un pour la phase de familiarisation et un pour la phase expérimentale. Toutefois le carnet de familiarisation est différent de celui de l'expérimentation du fait que les scénarios exposés ne sont pas présentés dans le même ordre d'apparition. Le questionnaire post expérimental est imprimé en recto-verso sur une feuille A4.

Facteur sexe	Facteur isolement social	Facteur Alcoolisation	Facteur Motivation	Facteur Logement	Cas	Vignette
Homme S1 33 29	Pas d'isolement social I1 35 12	Alcoolisé A1 37 18	Pas motivé	Rue + Squat L1 41 22	1	34
			M1 39 14	Logé chez un tiers L2 42 13	2	41
			Très motivé	Rue + Squat L1	3	3
		A jeun A2 38 28	Pas motivé	Rue + Squat L1	4	1
			M1	Logé chez un tiers L2	5	10
			Très motivé	Rue + Squat L1	6	27
	Isolement social important I2 36 2	Alcoolisé A1	Pas motivé	Rue + Squat L1	7	40
			M1	Logé chez un tiers L2	8	8
			Très motivé	Rue + Squat L1	9	4
		A jeun A2	Pas motivé	Rue + Squat L1	10	25
			M1	Logé chez un tiers L2	11	37
			Très motivé	Rue + Squat L1	12	42
Femme S2 34 5	Pas d'isolement social I1	Alcoolisé A1	Pas motivé	Rue + Squat L1	13	16
			M1	Logé chez un tiers L2	14	33
			Très motivé	Rue + Squat L1	15	11
		A jeun A2	Pas motivé	Rue + Squat L1	16	15
			M1	Logé chez un tiers L2	17	9
			Très motivé	Rue + Squat L1	18	24
	Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé	Rue + Squat L1	19	7
			M1	Logé chez un tiers L2	20	36
			Très motivé	Rue + Squat L1	21	19
		A jeun A2	Pas motivé	Rue + Squat L1	22	26
			M1	Logé chez un tiers L2	23	17
			Très motivé	Rue + Squat L1	24	39
Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé	Rue + Squat L1	25	31	
		M1	Logé chez un tiers L2	26	23	
		Très motivé	Rue + Squat L1	27	38	
	A jeun A2	Pas motivé	Rue + Squat L1	28	6	
		M1	Logé chez un tiers L2	29	32	
		Très motivé	Rue + Squat L1	30	20	
Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé	Rue + Squat L1	31	21	
		M1	Logé chez un tiers L2	32	30	
		Très motivé	Rue + Squat L1	32	30	

Tableau 26 : Tableau de construction des vignettes sur le plan factoriel 2*2*2*2*2

3. Résultats

Tous les résultats sont obtenus à partir des données recueillies auprès des 72 travailleurs sociaux qui ont bien voulu participer à l'enquête. Il est à signaler qu'aucune des personnes

enquêtées n'a refusé de faire le travail et que toutes les données recueillies ont pu être intégrées dans les calculs. Pour cela, il a fallu au préalable mesurer en millimètre la distance qui séparait la borne « Pas très favorable » de la croix apposée par le professionnel. Ces données ont ensuite été traitées comme des données quantitatives auxquelles il a été aisé de faire des moyennes par critère ou par scénario et de réaliser les tests statistiques. Ces calculs ont tous été réalisés par nos soins à l'aide du logiciel Statistica version 6.

3.1 Les résultats généraux

3.1.1 Les moyennes obtenues

Le [Tableau 27](#) présente les résultats des moyennes obtenues pour chaque vignette par l'ensemble des sujets sur le plan principal avec les variables Sujets x Sexe x Isolement x Alcoolisation x Motivation x Logement soit $72 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2 \times 2$.

La moyenne générale des cotations se situe au centre droit de l'échelle (107,97 mm). Le scénario qui a reçu la cotation moyenne la moins élevée est le personnage fictif suivant : Un homme qui n'est pas isolé socialement, qui est à jeun, qui n'est pas motivé et qui est logé chez un Tiers. Il reçoit une moyenne de 50,32 mm. Celui qui a reçu la cotation moyenne la plus élevée est le personnage fictif suivant : Une femme qui est isolée socialement, qui est à jeun, qui est très motivée et qui vit à la rue. Il obtient une moyenne de 167,43 mm. L'écart entre ces deux cotations moyennes extrêmes est de $167,43 - 50,32 = 117,11$ mm. Les participants ont donc utilisé plus de la moitié de l'ensemble de l'échelle qui allait de 0 à 200mm.

Facteur sexe	Facteur isolement social	Facteur Alcoolisation	Facteur Motivation	Facteur Logement	Moyennes obtenues	Rang		
Homme S1	Pas d'isolement social I1	Alcoolisé A1	Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	64,69	27		
				Rue + Squat L2	64,57	28		
			A jeun A2	Très motivé M2	Logé chez un tiers L1	108,21	16	
				Rue + Squat L2	124,68	14		
			Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	50,32	32
					Rue + Squat L2	63,99	29	
			Très motivé M2	Logé chez un tiers L1	124,83	13		
				Rue + Squat L2	142,10	10		
		Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	72,74	25	
				Rue + Squat L2	90,42	19		
			A jeun A2	Très motivé M2	Logé chez un tiers L1	142,69	9	
				Rue + Squat L2	151,01	6		
	A jeun A2		Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	78,03	22		
			Très motivé M2	Rue + Squat L2	99,38	17		
			Logé chez un tiers L1	156,29	4			
			Rue + Squat L2	163,22	2			
Femme S2	Pas d'isolement social I1	Alcoolisé A1	Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	57,17	30		
				Rue + Squat L2	75,40	24		
			A jeun A2	Très motivé M2	Logé chez un tiers L1	120,83	15	
				Rue + Squat L2	135,22	11		
			Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	55,61	31
					Rue + Squat L2	65,40	26	
			Très motivé M2	Logé chez un tiers L1	129,25	12		
				Rue + Squat L2	148,72	7		
		Isolement social important I2	Alcoolisé A1	Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	76,26	23	
				Rue + Squat L2	88,15	20		
			A jeun A2	Très motivé M2	Logé chez un tiers L1	144,07	8	
				Rue + Squat L2	153,82	5		
	A jeun A2		Pas motivé M1	Logé chez un tiers L1	85,47	21		
			Très motivé M2	Rue + Squat L2	94,12	18		
			Logé chez un tiers L1	160,88	3			
			Rue + Squat L2	167,43	1			

Tableau 27 : Résultats des moyennes obtenues pour le plan principal avec les 72 sujets

Des cinq facteurs, celui qui obtient le plus grand écart entre ces deux modalités est le facteur Motivation avec « Pas motivé » (73,86mm) et « Très motivé » (142,08mm) soit un écart de 68,22mm. Le suivant est le facteur Isolement avec « N'est pas isolé socialement » (95,69mm) et « Est très isolé socialement » (120,25mm) soit une différence de 24,56mm. Puis nous trouvons le facteur Logement avec « Vit chez un tiers » (101,71mm) et « Vit à la rue » (114,23mm) soit un écart de 12,52mm. Le facteur Alcoolisation a un écart de 7,2mm avec respectivement « Alcoolisé » (104,37mm) et « N'est pas alcoolisé » (111,57mm). Pour terminer nous avons un écart de 3,79mm sur le facteur Sexe avec « Homme » (106,07mm) et « Femme » (109,86mm). Le résumé de ces résultats se trouve dans le [Tableau 28](#)

Tableau 28 : Résultats des moyennes plan principal et multi factoriel 72 x 2 x 2 x 2 x 2 x 2

Facteur	Qualificatif	Moyenne en mm	Ecart en mm
Motivation	Pas motivé	73,86	68,22
	Très motivé	142,08	
Isolement social	Pas Isolé	95,69	24,56
	Très isolé	120,25	
Logement	Vit chez un tiers	101,71	12,52
	Vit à la rue	114,23	
Alcoolisation	Est alcoolisé	104,37	7,19
	N'est pas alcoolisé	111,57	
Sexe	Homme	106,07	3,79
	Femme	109,86	

3.1.2 Analyse de la variance

Une analyse multiple de la variance (MANOVA) a été appliquée aux données brutes correspondant au plan principal, Sujets x Sexe (S) x Isolement(I) x Alcoolisation (A) x Motivation (M) x Logement (L) soit 72 x 2 x 2 x 2 x 2 x 2. Le [Tableau 29](#) représente les résultats de la MANOVA obtenus à l'aide du logiciel STATISTICA.

Tableau 29 : Résultats de la Manova plan principal 72x2x2x2x2x2

Analyse de Variance avec Mesures Répétées (Feuille de données1) Para métrisation sigma-restreint Décomposition efficace de l'hypothèse					
	SC	Degré de	MC	F	p
Ord.Orig.	26858090	1	26858090	1321,310	0,000000
Erreur	1443207	71	20327		
Sexe	8277	1	8277	15,210	0,000216
Erreur	38638	71	544		
Isolement	347486	1	347486	50,427	0,000000
Erreur	489248	71	6891		
Alcoolisation	29807	1	29807	6,326	0,014161
Erreur	334515	71	4711		
Motivation	2680792	1	2680792	180,058	0,000000
Erreur	1057083	71	14888		
Logement	90263	1	90263	25,152	0,000004
Erreur	254800	71	3589		

Des effets significatifs apparaissent sur nos cinq facteurs. Sexe (Homme/Femme) [F(1,71)= 15,21 ; p<.0005], Isolement (Pas Isolé/Très isolé) [F(1,71)=50,43 ; p<.0001], Alcoolisation (Alcoolisé/Pas alcoolisé) [F(1,71)= 6,33 ; p<.02], Motivation (Pas motivé/Très motivé) [F(1,71)=180,06 ; p<.0001] et Logement (Vit à la rue/vit chez un tiers) [F(1,71)=25,15 ; p<.0001]. Ainsi nous pouvons affirmer qu'avec les mêmes caractéristiques une femme a obtenu la priorité par rapport à un homme ; qu'une personne isolée socialement a été avantagée par rapport à une personne qui n'était pas isolée socialement ; que le personnage qui n'était pas alcoolisé le jour de l'entretien a eu la préférence par rapport au personnage qui était présenté comme alcoolisé et pour finir que la personne qui vit à la rue a été priorisée par rapport à la personne qui était hébergée chez un tiers.

La MANOVA indique la présence d'interactions significatives. Le [Tableau 30](#) montre les résultats des 8 interactions significatives. Pour lire le tableau, il faut utiliser la légende suivante : Sexe=S, Isolement=I, Alcoolisation=A, Motivation=M, Logement=L

Tableau 30 : Résultats de la MANOVA pour les interactions sur le plan principal 72x2x2x2x2x2

Analyse de Variance avec Mesures Répétées (Feuille de données1) Paramétrisation sigma-restreint Décomposition efficace de l'hypothèse					
	SC	Degré de	MC	F	p
I*A	7109	1	7109	12,702	0,000658
Erreur	39736	71	560		
S*M	2557	1	2557	4,888	0,030270
Erreur	37137	71	523		
A*M	26862	1	26862	16,720	0,000113
Erreur	114068	71	1607		
I*A*M	6976	1	6976	12,104	0,000864
Erreur	40919	71	576		
S*I*L	2310	1	2310	5,364	0,023449
Erreur	30576	71	431		
S*A*L	1598	1	1598	3,751	0,056766
Erreur	30256	71	426		
I*M*L	6571	1	6571	16,063	0,000149
Erreur	29045	71	409		
S*I*M*L	2586	1	2586	4,427	0,038908
Erreur	41473	71	584		
S*A*M*L	2250	1	2250	5,616	0,020521
Erreur	28451	71	401		

3.1.3 Les interactions à deux facteurs

L'analyse de l'interaction Isolement x Alcoolisation [$F(1,71)=12,70$; $p<.001$] est effectuée à partir de la [Figure 9](#) du [Tableau 31](#) et du [Tableau 32](#) qui donnent respectivement les moyennes obtenues pour cette interaction et le test de Duncan appliqué aux moyennes.

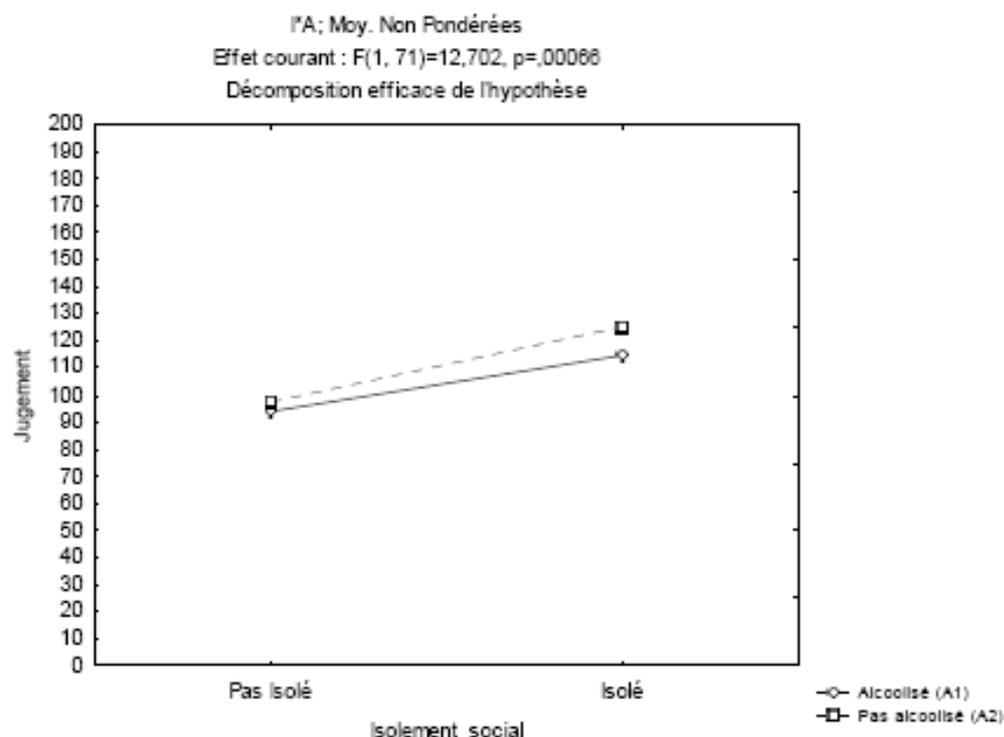


Figure 9 : Interaction Isolement x Alcoolisation (Plan principal)

Tableau 31 : Moyennes obtenues pour l'interaction Isolement x Alcoolisation (plan principal)

I*A; Moy. Non Pondérées (Feuille de données1) Effet courant : $F(1, 71)=12,702, p=,00066$ Décomposition efficace de l'hypothèse

	Isolement	Alcoolisation	Moyenne	N
1	Pas Isolé(I1)	Alcoolisé (A1)	93,85	72
2	Pas isolé (I1)	Pas alcoolisé (A2)	97,53	72
3	Isolé (I2)	Alcoolisé (A1)	114,90	72
4	Isolé (I2)	Pas alcoolisé (A2)	125,60	72

Tableau 32 : Test de Duncan appliqué aux moyennes pour l'interaction Isolement x Alcoolisation (Plan principal 72 sujets)

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données1) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 559,66, dl = 71,000						
	Isolement	Alcoolisation	{1} 93,85	{2} 97,53	{3} 114,90	{4} 125,60
1	Pas Isolé(I1)	Alcoolisé (A1)		0,01030	0,00006	0,00005
2	Pas isolé (I1)	Pas alcoolisé (A2)	0,01030		0,00012	0,00006
3	Isolé (I2)	Alcoolisé (A1)	0,00006	0,00012		0,00012
4	Isolé (I2)	Pas alcoolisé (A2)	0,00005	0,00006	0,00012	

Le test de Duncan appliqué à ces données montre que tous les écarts entre ces moyennes sont significatifs. La [Figure 9](#) et le [Tableau 31](#) permettent de voir que les deux personnages fictifs perçus comme « isolés socialement » ont obtenu une meilleure cotation pour intégrer un CHRS que les deux personnages perçus comme « pas isolés socialement ». Par contre pour un même niveau d'isolement social, le personnage non alcoolisé est systématiquement mieux perçu pour intégrer un CHRS que le personnage décrit comme alcoolisé. Nous observons que la personne qui est non alcoolisée et qui arrive à montrer un isolement social a plus de chances d'être prise en CHRS que toutes les autres. Le demandeur qui se présente alcoolisé et qui n'arrive pas à montrer un isolement social est celui qui a beaucoup moins de chance d'intégrer un CHRS que tous les autres. Ainsi, l'isolement social déterminerait la priorité et l'alcoolisation permettrait dans un deuxième temps de faire la différence entre les deux demandeurs.

Interprétation

Donner la priorité à des personnes isolées socialement par rapport aux personnes non isolées correspond au cadre de la loi de la lutte contre les exclusions. De plus il y a de fortes probabilités que la grande majorité des demandeurs soient dans cette situation. En effet, l'isolement social participe au processus d'exclusion et la grande majorité des demandeurs se trouve dans ce cas. Ainsi, en cas de mise en concurrence des demandeurs, l'alcoolisation perçue devient l'élément déterminant pour faire un choix entre les demandeurs et les personnes alcoolisées risquent d'être systématiquement exclues des processus d'insertion.

Étudions l'interaction Alcoolisation x Motivation [$F(1,71)=16,72$; $p<.000$] à partir de la [Figure 10](#), du [Tableau 33](#) et du [Tableau 34](#). L'observation de la figure montre que la personne fictive décrite comme motivée et qui est à jeun le jour de l'entretien obtient la cotation la plus élevée pour intégrer un CHRS (149,09mm). Les deux personnages fictifs décrits comme non motivés sont ceux qui à égalité, ont le moins de chance d'intégrer un CHRS et ceci quel que soit leur état d'alcoolisation (73,78mm et 74,04mm).

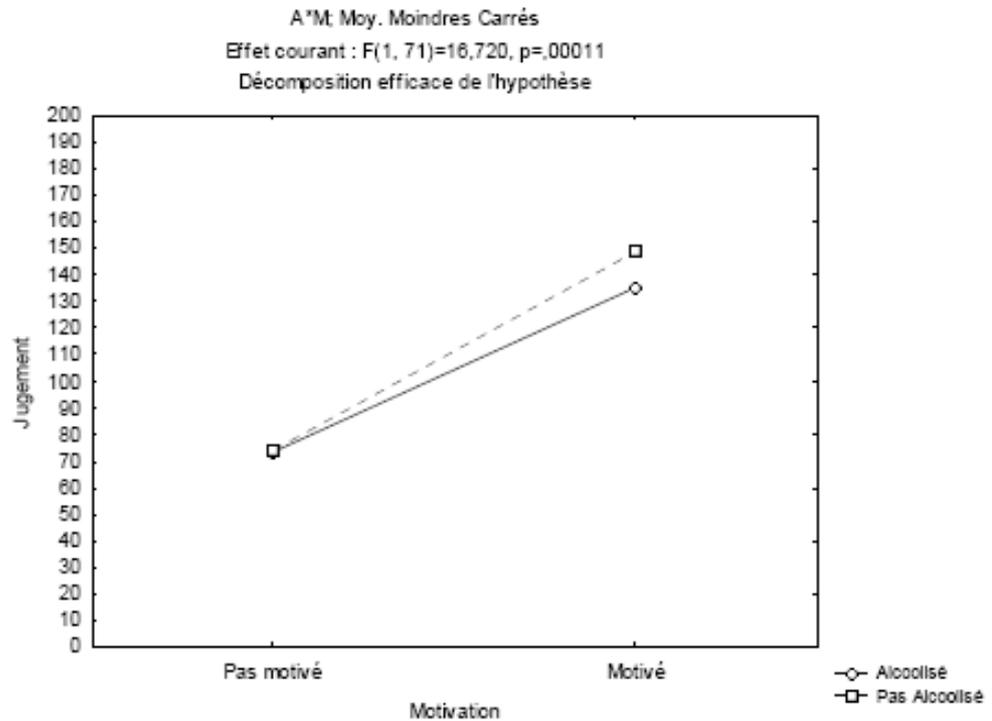


Figure 10 : Interaction Alcoolisation x Motivation (Plan principal 72 sujets)

Tableau 33 : Moyennes pour l'interaction Alcoolisation x Motivation

A*M; Moy. Non Pondérées (Feuille de données8) Effet courant : $F(1, 71)=16,720, p=,00011$ Décomposition efficace de l'hypothèse

	Alcoolisation	Motivation	Moyenne	N
1	Alcoolisé (A1)	Pas motivé (M1)	73,68	72
2	Alcoolisé (A1)	Motivé (M2)	135,07	72
3	Pas alcoolisé (A2)	Pas motivé (M1)	74,04	72
4	Pas alcoolisé (A2)	Motivé (M2)	149,09	72

Tableau 34 : Test de Duncan pour l'interaction Alcoolisation x Motivation

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données8) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 1606,6, dl = 71,000						
	Alcoolisation	Motivation	{1}	{2}	{3}	{4}
			73,68	135,07	74,04	149,09
1	Alcoolisé (A1)	Pas motivé (M1)		0,000056	0,877852	0,000050
2	Alcoolisé (A1)	Motivé (M2)	0,000056		0,000116	0,000116
3	Pas alcoolisé (A2)	Pas motivé (M1)	0,877852	0,000116		0,000056
4	Pas alcoolisé (A2)	Motivé (M2)	0,000050	0,000116	0,000056	

· Interprétation

Si une personne ne semble pas motivée le jour de l'entretien, son état d'alcoolisation n'est pas pris en considération. Par contre si une personne est motivée c'est celle qui ne sera pas alcoolisée (149,09) qui aura la priorité sur celle qui sera alcoolisée (135,07) (Test de Duncan $p < .0001$).

La dernière interaction significative à deux facteurs est : Sexe x Motivation avec $[F(1,71)=4,89 ; p < .05]$. La [Figure 11](#) représente cette interaction. Le [Tableau 35](#) correspond aux moyennes obtenues et le [Tableau 36](#) au test de Duncan. Le graphique montre que les personnages fictifs qui sont décrits comme pas motivé, obtiennent une cotation moyenne inférieure aux personnages décrits comme motivé. Si la personne est décrite comme non motivée, son sexe n'est pas pris en considération. Par contre lorsque le personnage est décrit comme motivé, les femmes obtiennent une cotation moyenne supérieure aux hommes. En effet, le test de Duncan montre que l'écart de 5,9 mm qui sépare ces deux moyennes est significatif avec $p < .0002$.

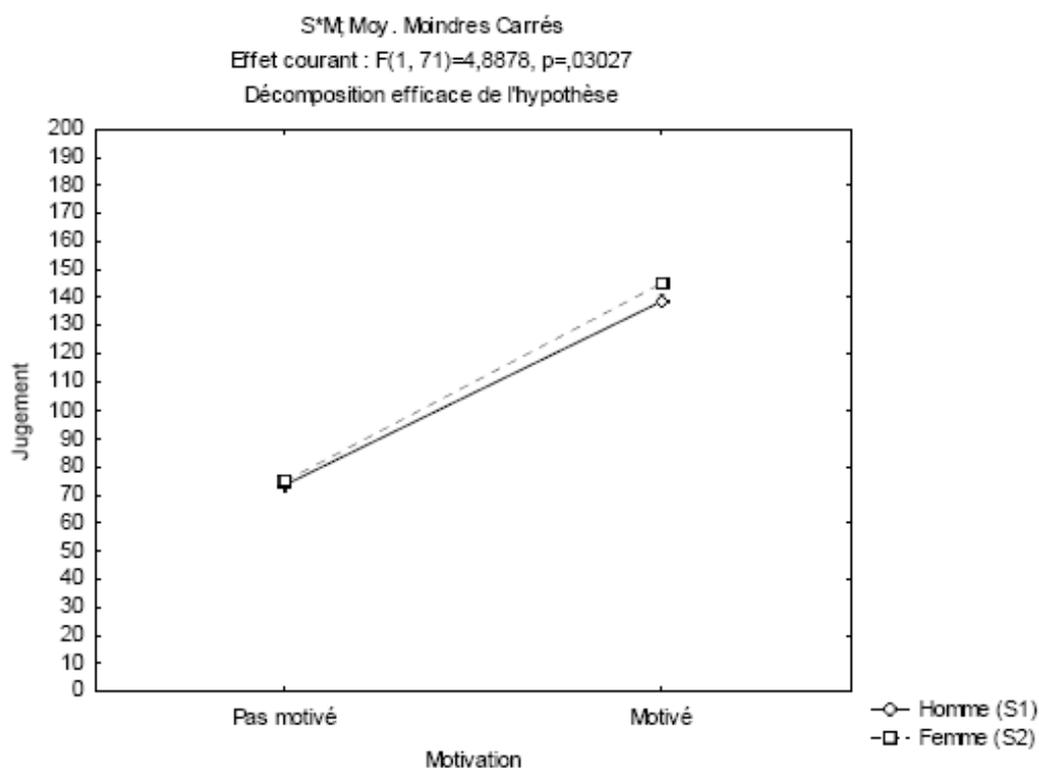


Figure 11 : Interaction Sexe x Motivation (Plan principal 72 sujets)

Tableau 35 : Moyennes obtenues pour l'interaction Sexe x Motivation (Plan principal 72 sujets)

S*M; Moy. Non Pondérées (Feuille de données8) Effet courant : $F(1, 71)=4,8878$, $p=,03027$ Décomposition efficace de l'hypothèse

	Sexe	Motivation	Moyenne	N
1	Homme	Pas motivé	73,02	72
2	Homme	Motivé	139,13	72
3	Femme	Pas motivé	74,70	72
4	Femme	Motivé	145,03	72

Tableau 36 : Test de Duncan pour l'interaction Sexe x Motivation (Plan principal 72 sujets)

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données8) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 523,05, dl = 71,000

	Sexe	Motivation	{1}	{2}	{3}	{4}
1	Homme (S1)	Pas motivé (M1)		0,000056	0,215636	0,000050
2	Homme (S1)	Motivé (M2)	0,000056		0,000116	0,000153
3	Femme (S2)	Pas motivé (M1)	0,215636	0,000116		0,000056
4	Femme (S2)	Motivé (M2)	0,000050	0,000153	0,000056	

3.1.4 Les interactions à trois facteurs

Nous avons observé quatre interactions doubles significatives : Isolement x Alcoolisation x Motivation [$F(1,71)=12,10$; $p < .001$] ; Sexe x Isolement x Logement [$F(1,71)=5,36$; $p < .05$] ; Sexe x Alcoolisation x Logement [$F(1,71)=3,75$; $p = .05$] ; Isolement x Motivation x Logement [$F(1,71)=16,06$; $p < .0001$].

Etudions la première interaction Isolement x Alcoolisation x Motivation [$F(1,71)=12,10$; $p < .001$] ; à partir de la Figure 12, du Tableau 37 et du Tableau 38 correspondants respectivement aux moyennes obtenues et au test de Duncan:

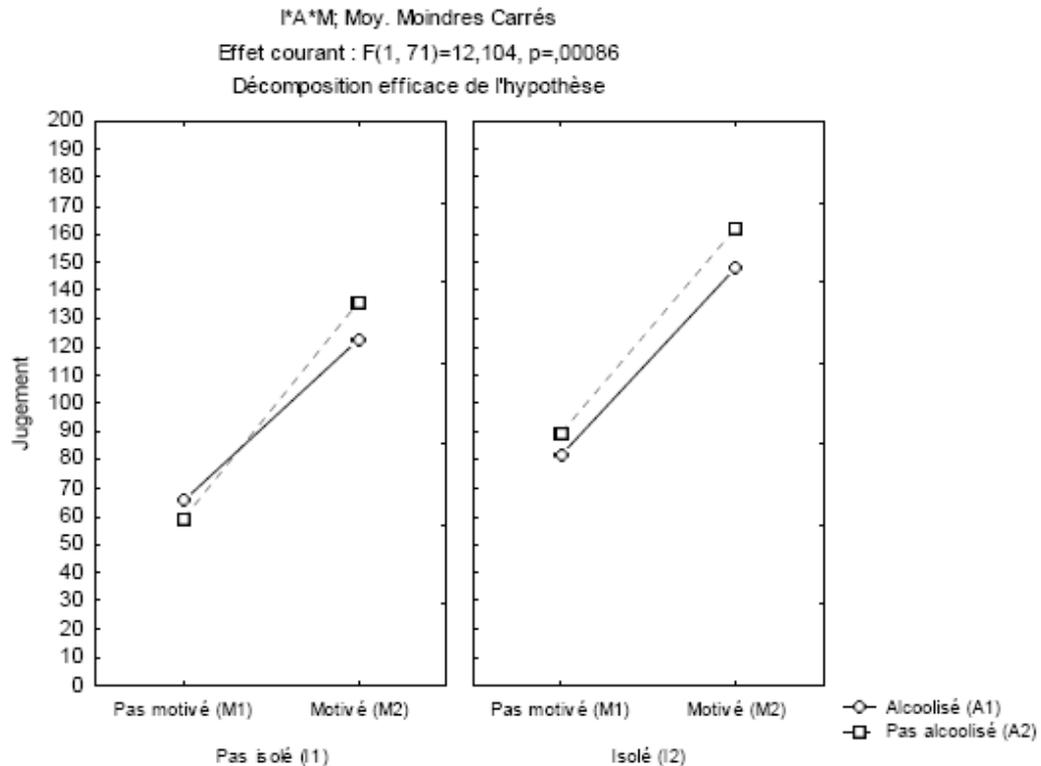


Figure 12 : Interaction à trois facteurs Isolement x Alcoolisation x Motivation (Plan principal)

Tableau 37 : Moyennes obtenues pour l'interaction Isolement x Alcoolisation x Motivation (Plan principal)

I*A*M; Moy. Non Pondérées (Feuille de données8) Effet courant : F(1, 71)=12,104, p=,00086 Décomposition efficace de l'hypothèse					
	Isolement	Alcoolisation	Motivation	Moyennes	Position
1	Pas isolé (I1)	Alcoolisé (A1)	Pas motivé (M1)	65,4583	7
2	Pas isolé (I1)	Alcoolisé (A1)	Motivé (M2)	122,2361	4
3	Pas isolé (I1)	Pas alcoolisé (A2)	Pas motivé (M1)	58,8299	8
4	Pas isolé (I1)	Pas alcoolisé (A2)	Motivé (M2)	136,2257	3
5	Isolé (I2)	Alcoolisé (A1)	Pas motivé (M1)	81,8924	6
6	Isolé (I2)	Alcoolisé (A1)	Motivé (M2)	147,8993	2
7	Isolé (I2)	Pas alcoolisé (A2)	Pas motivé (M1)	89,2500	5
8	Isolé (I2)	Pas alcoolisé (A2)	Motivé (M2)	161,9549	1

Tableau 38 : Test de Duncan interaction Isolement x Alcoolisation x Motivation

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données8) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 576,32, dl = 71,000											
	Isolement	Alcoolisation	Motivation	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}
1	Pas isolé (I1)	Alcoolisé (A1)	Pas motivé (M1)	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
2	Pas isolé (I1)	Alcoolisé (A1)	Motivé (M2)	0,0001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,0001
3	Pas isolé (I1)	Pas alcoolisé (A2)	Pas motivé (M1)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
4	Pas isolé (I1)	Pas alcoolisé (A2)	Motivé (M2)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,0001
5	Isolé (I2)	Alcoolisé (A1)	Pas motivé (M1)	0,000	0,000	0,000	0,0001	0,000	0,000	0,000	0,000
6	Isolé (I2)	Alcoolisé (A1)	Motivé (M2)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,0001
7	Isolé (I2)	Pas alcoolisé (A2)	Pas motivé (M1)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,0001	0,000
8	Isolé (I2)	Pas alcoolisé (A2)	Motivé (M2)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Ces résultats montrent que le personnage fictif décrit comme isolé socialement, qui n'est pas alcoolisé et qui est motivé a obtenu la cotation moyenne la plus élevée avec 161,95 mm. Le personnage décrit comme pas isolé socialement, pas alcoolisé et qui n'est pas motivé obtient la cotation moyenne la plus faible avec 58,83mm. Qu'une personne soit décrite comme isolée socialement ou non, ce sont les personnes décrites comme motivées qui obtiennent les cotations moyennes les plus élevées (122,24mm, 136,23mm ; 147,90mm et 161,95mm). Les deux personnages décrits comme isolés socialement et

motivés obtiennent les meilleurs cotations et ceci quel que soit l'état d'alcoolisation apparent (147,90mm et 161,95mm). L'alcoolisation permet donc de réaliser une différence entre deux personnes définies comme isolée et motivée. Il est observé le même phénomène entre les deux personnages décrits comme pas isolés et motivés, où c'est la personne non alcoolisée qui obtient la cotation la plus élevée (136,23mm) par rapport à la personne décrite comme alcoolisée (122,24mm). Des résultats identiques sont observés dans les cas où les personnes sont décrites comme isolée et non motivée (81,89mm pour la personne alcoolisée et 89,25mm pour la personne non alcoolisée). L'alcoolisation du demandeur est donc dans ces 6 scénarios utilisée comme un facteur défavorable et la personne non alcoolisée obtient avec des caractéristiques identiques une cotation inférieure aux personnes décrites comme non alcoolisés. Par contre, dans le cas où une personne est décrite comme pas isolée socialement et pas motivée, c'est la personne qui est alcoolisée le jour de l'entretien qui obtient une cotation moyenne supérieure à la personne décrite comme non alcoolisée (64,46mm et 58,83 mm respectivement). Toutefois les écarts des moyennes qui les séparent avec toutes les autres permettent de penser qu'ils ont très peu de chance d'être admis en CHRS.

La deuxième interaction significative est la suivante : Sexe x Isolement x Logement avec $[F(1,71)=5,36 ; p<.05]$. L'analyse des résultats de cette interaction est réalisée à partir de la [Figure 13](#), du [Tableau 39](#) et du [Tableau 40](#)

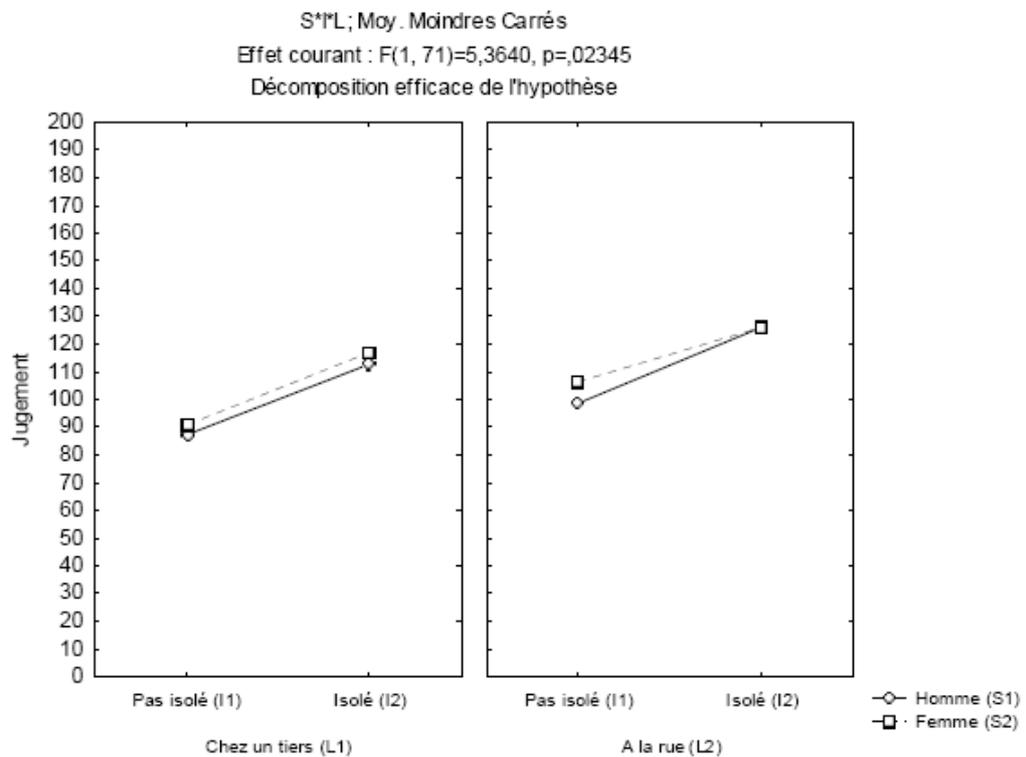


Figure 13 : Interaction Sexe x Isolement x Logement (Plan principal 72 sujets)

Tableau 39 : Moyennes obtenues pour l'interaction Sexe x Isolement x Logement (Plan principal 72 sujets)

S*I*L; Moy. Non Pondérées (Feuille de données8) Effet courant : F(1, 71)=5,3640, p=,02345 Décomposition efficace de l'hypothèse

Pers. Fictif N°	Sexe	Isolement	Logement	Moyenne	Position
1	Homme (S1)	Pas isolé (I1)	Chez un tiers (L1)	87,0139	7
2	Homme (S1)	Pas isolé (I1)	A la rue (L2)	98,8333	5
3	Homme (S1)	Isolé (I2)	Chez un tiers (L1)	112,4375	3
4	Homme (S1)	Isolé (I2)	A la rue (L2)	126,0069	1
5	Femme (S2)	Pas isolé (I1)	Chez un tiers (L1)	90,7153	6
6	Femme (S2)	Pas isolé (I1)	A la rue (L2)	106,1875	4
7	Femme (S2)	Isolé (I2)	Chez un tiers (L1)	116,6701	2
8	Femme (S2)	Isolé (I2)	A la rue (L2)	125,8819	1

Tableau 40 : Test de Duncan pour l'interaction Sexe x Isolement x Logement (Plan principal 72 sujets)

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données8) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 430,65, dl = 71,000

	Sexe	Isolement	Logement	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}
				87,02	98,83	112,44	26,09	90,72	106,19	116,67	125,88
1	Homme (S1)	Pas isolé (I1)	Chez un tiers (L1)		0,0001	0,0000	0,0000	0,0359	0,0000	0,0000	0,0000
2	Homme (S1)	Pas isolé (I1)	A la rue (L2)	0,0001		0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
3	Homme (S1)	Isolé (I2)	Chez un tiers (L1)	0,0000	0,0001		0,0000	0,0000	0,0000	0,0170	0,0001
4	Homme (S1)	Isolé (I2)	A la rue (L2)	0,0000	0,0000	0,0001		0,0000	0,0000	0,0000	0,9427
5	Femme (S2)	Pas isolé (I1)	Chez un tiers (L1)	0,0359	0,0001	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000
6	Femme (S2)	Pas isolé (I1)	A la rue (L2)	0,0001	0,0002	0,0000	0,0000	0,0001		0,0000	0,0001
7	Femme (S2)	Isolé (I2)	Chez un tiers (L1)	0,0000	0,0001	0,0170	0,0000	0,0000	0,0001		0,0001
8	Femme (S2)	Isolé (I2)	A la rue (L2)	0,0000	0,0000	0,9427	0,0000	0,0000	0,0001		

L'observation du graphique et des deux tableaux montrent que les deux personnages fictifs décrits comme un Homme x Isolé x A la rue (126,01mm) et une Femme x Isolée x A la rue (125,88mm) obtiennent tous les deux à égalité le meilleur score pour être accueillis en CHRS avant tous les autres personnages (test de Duncan $p < .0001$). Ainsi lorsque les travailleurs sociaux de notre échantillon sont face à des personnes à la rue et isolées

socialement, le sexe du demandeur n'est pas pris en considération et les hommes et les femmes sont à égalité. Par contre, dans le cas des personnages fictifs Femme x Isolé x Logé chez un tiers (116,67mm) et Homme x Isolé x Logé chez un tiers (112,44mm), nous constatons que l'écart de 4,23mm entre ces deux personnages est significatif (Test de Duncan $p < .02$). Ainsi, en cas d'hébergement chez un tiers et en situation d'isolement social, la femme obtient une moyenne supérieure à celle de l'homme. Pour les personnages fictifs décrits comme Femme x Pas isolé x A la rue (106,19mm) et Homme x Pas isolé x A la rue (98,83mm), la femme obtient également une meilleure moyenne que l'homme (test de Duncan $p < .0001$). Ceci signifie qu'une femme à la rue et qui n'est pas isolée socialement a plus de chance d'intégrer un CHRS qu'un homme ayant les mêmes caractéristiques. Pour terminer, les deux personnages fictifs qui obtiennent les plus mauvaises cotations pour intégrer un CHRS sont : Femme x Pas isolé x Logé chez un tiers (90,72mm) et Homme x Pas isolé x Logé chez un tiers (87,01mm). Le test de Duncan appliqué à ces données nous permet d'affirmer qu'en cas de mise en concurrence, c'est le personnage fictif Homme x Pas isolé x Logé chez un tiers qui a le moins de chance d'intégrer un CHRS que tous les autres.

Ces résultats permettent de constater que lors de cette interaction les travailleurs sociaux vont, dans l'ordre de priorité, donner plus d'importance à l'isolement social puis ensuite au type de logement dans lequel est hébergé le demandeur et pour terminer dans certains cas au sexe du demandeur. En effet, le sexe n'est pas pris en considération lorsque les personnages sont décrits comme isolés socialement et vivant à la rue, mais est utilisé dans les autres cas et les femmes obtiennent avec les même caractéristiques une cotation plus favorable que les hommes.

La troisième interaction est Sexe x Alcoolisation x Logement avec $[F(1,71)=3,75, p=.05]$. La Figure 14, le Tableau 41 et le Tableau 42 permettent de réaliser cette analyse.

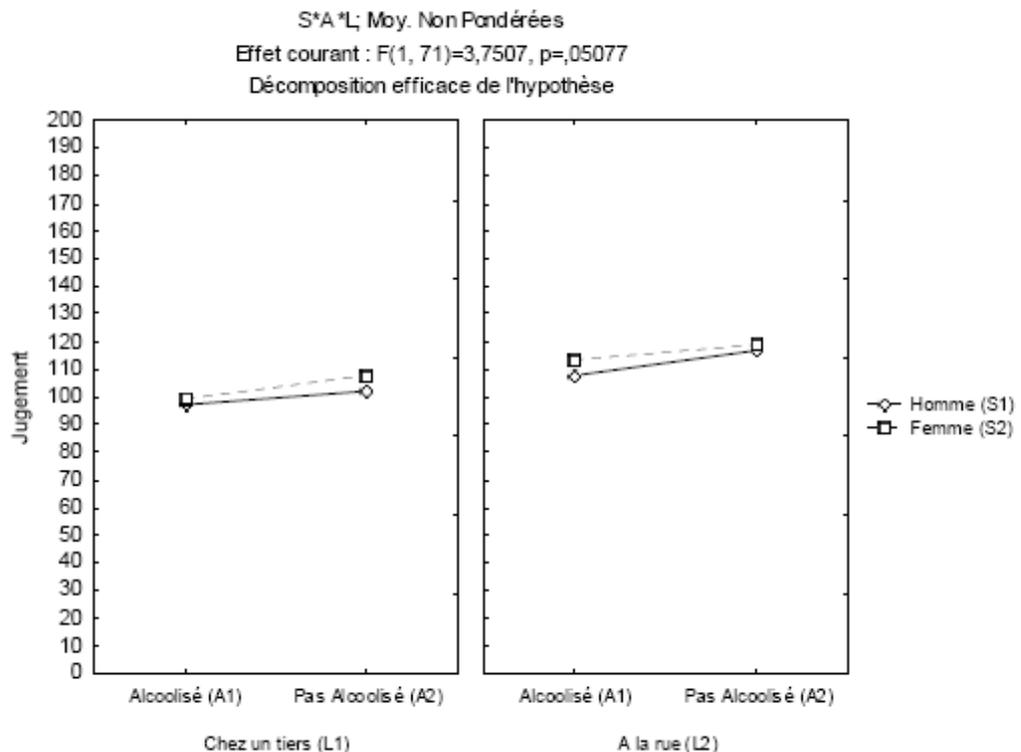


Figure 14 : Interaction Sexe x Alcoolisation x Logement (Plan principal)

Tableau 41 : Moyennes obtenues pour l'interaction Sexe x Alcoolisation x logement

S*A*L; Moy. Non Pondérées (Feuille L modifié+ variable modifiées) Effet courant : $F(1, 71)=3,7507, p=,05077$ Décomposition efficace de l'hypothèse

	Sexe	Alcoolisation	Logement	Jugement en mm	Position
1	Homme (S1)	Alcoolisé (A1)	Chez un tiers (L1)	97,08	8
2	Homme (S1)	Alcoolisé (A1)	A la rue (L2)	107,67	5
3	Homme (S1)	Pas Alcoolisé (A2)	Chez un tiers (L1)	102,36	6
4	Homme (S1)	Pas Alcoolisé (A2)	A la rue (L2)	117,17	2
5	Femme (S2)	Alcoolisé (A1)	Chez un tiers (L1)	99,58	7
6	Femme (S2)	Alcoolisé (A1)	A la rue (L2)	113,15	3
7	Femme (S2)	Pas Alcoolisé (A2)	Chez un tiers (L1)	107,80	4
8	Femme (S2)	Pas Alcoolisé (A2)	A la rue (L2)	118,92	1

Tableau 42 : Test de Duncan pour l'interaction Sexe x Alcoolisation x Logement (Plan principal 72 sujets)

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille L modifié+ variable modifiées) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 426,14, dl = 71,000

Sexe	Alcoolisation	Logement	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}
			97,08	107,67	102,37	117,17	99,58	113,15	107,80	118,92
1	Homme (S1)	Alcoolisé (A1)	Chez un tiers (L1)	0,000	0,004	0,000	0,150	0,000	0,000	0,000
2	Homme (S1)	Alcoolisé (A1)	A la rue (L2)	0,000	0,003	0,000	0,000	0,003	0,939	0,000
3	Homme (S1)	Pas Alcoolisé (A2)	Chez un tiers (L1)	0,004	0,003	0,000	0,110	0,000	0,003	0,000
4	Homme (S1)	Pas Alcoolisé (A2)	A la rue (L2)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,022	0,000	0,313
5	Femme (S2)	Alcoolisé (A1)	Chez un tiers (L1)	0,150	0,000	0,110	0,000	0,000	0,000	0,000
6	Femme (S2)	Alcoolisé (A1)	A la rue (L2)	0,000	0,003	0,000	0,022	0,000	0,003	0,002
7	Femme (S2)	Pas Alcoolisé (A2)	Chez un tiers (L1)	0,000	0,939	0,003	0,000	0,000	0,003	0,000
8	Femme (S2)	Pas Alcoolisé (A2)	A la rue (L2)	0,000	0,000	0,000	0,313	0,000	0,002	0,000

Les deux personnages décrits comme un homme pas alcoolisé et vivant à la rue (117,17mm) et une femme, pas alcoolisée et vivant à la rue (118,92mm) obtiennent à égalité le meilleur score pour intégrer un CHRS. Les deux personnages qui obtiennent les scores les plus faibles sont à égalité les personnages décrits comme un homme alcoolisé et vivant chez un tiers (97,08mm) et une femme alcoolisée et vivant chez un tiers (99,58mm). Ainsi

dans ces cas, le sexe du demandeur n'est pas pris en considération. Par contre, si les personnes fictives ne sont pas alcoolisées et qu'elles vivent chez un tiers, c'est la femme (107,80mm) qui a la priorité par rapport à un homme (102,37mm) (Test de Duncan $p < .005$). Dans le cas où les personnes sont à la rue et sont alcoolisées le jour de l'entretien, le sexe permet également de faire un choix et donner la priorité à la femme (113,15mm) par rapport à l'homme (107,67mm) (Test de Duncan $p < .005$).

La dernière interaction à trois facteurs est Isolation x Motivation x Logement avec $[F(1,71)=16,06 ; p < .0001]$. La Figure 15 et les Tableau 43 Tableau 44 montrent les résultats de cette interaction.

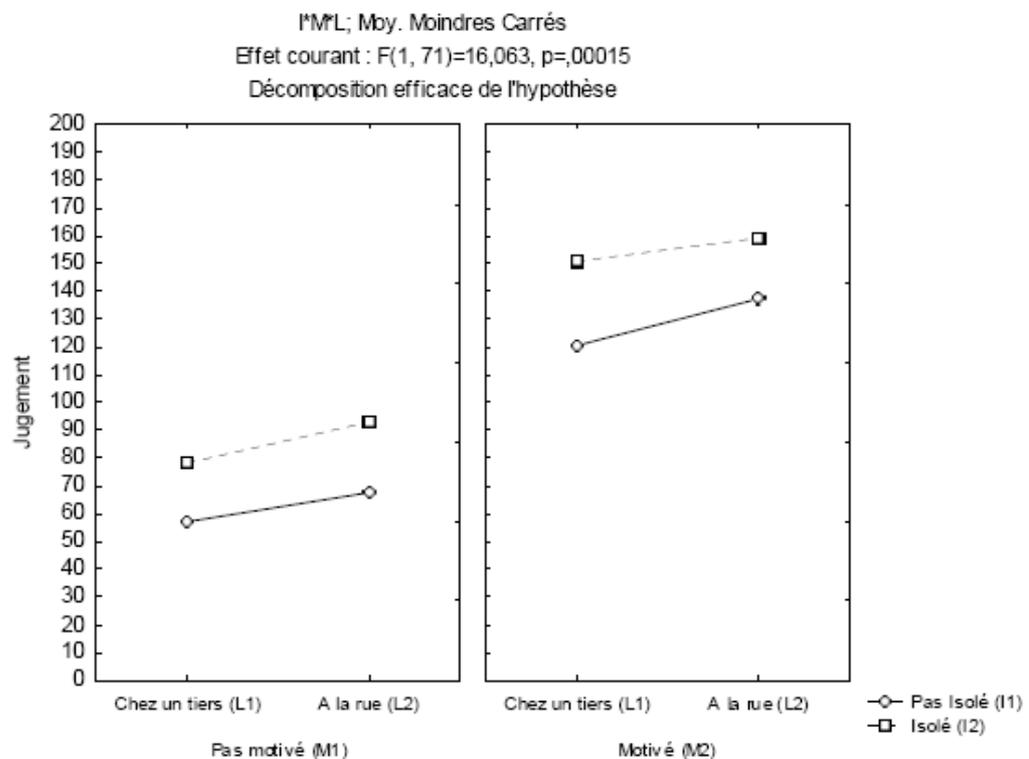


Figure 15 : Interaction Isolement x Motivation x Logement (Plan principal 72 sujets)

I*M*L; Moy. Non Pondérées (Feuille de données8)
 Effet courant : F(1, 71)=16,063, p=,00015
 Décomposition efficace de l'hypothèse

Pes. Fictif N°	Isolement	Motivation	Logement	Moyenne	Position
1	Pas isolé (I1)	Pas motivé (M1)	Chez un tiers (L1)	56,9479	8
2	Pas isolé (I1)	Pas motivé (M1)	A la rue (L2)	67,3403	7
3	Pas isolé (I1)	Motivé (M2)	Chez un tiers (L1)	120,7813	4
4	Pas isolé (I1)	Motivé (M2)	A la rue (L2)	137,6806	3
5	Isolé (I2)	Pas motivé (M1)	Chez un tiers (L1)	78,1250	6
6	Isolé (I2)	Pas motivé (M1)	A la rue (L2)	93,0174	5
7	Isolé (I2)	Motivé (M2)	Chez un tiers (L1)	150,9826	2
8	Isolé (I2)	Motivé (M2)	A la rue (L2)	158,8715	1

Tableau 43 : Moyennes obtenues pour l'interaction Isolement x Motivation x Logement (Plan principal)

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données8)
 Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc
 Erreur : MC Intra = 409,09, dl = 71,000

N°Cellu.	I	M	L	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}
				56,948	67,340	120,78	137,68	78,125	93,017	150,98	158,87
1	1	1	1		0,000116	0,000031	0,000026	0,000056	0,000050	0,000021	0,000018
2	1	1	2	0,000116		0,000050	0,000031	0,000116	0,000056	0,000026	0,000021
3	1	2	1	0,000031	0,000050		0,000116	0,000056	0,000116	0,000056	0,000050
4	1	2	2	0,000026	0,000031	0,000116		0,000056	0,000056	0,000116	0,000056
5	2	1	1	0,000056	0,000116	0,000056	0,000050		0,000116	0,000031	0,000026
6	2	1	2	0,000050	0,000056	0,000116	0,000056	0,000116		0,000050	0,000031
7	2	2	1	0,000021	0,000026	0,000056	0,000116	0,000031	0,000050		0,000127
8	2	2	2	0,000018	0,000021	0,000050	0,000056	0,000026	0,000031	0,000127	

Tableau 44 : Test de Duncan pour l'interaction Isolement x Motivation x Logement (Plan principal 72 sujets).

I=isolement avec 1= Pas isolé et 2= Isolé socialement

M=Motivation avec 1=Pas motivé et 2=Motivé

L=Logement avec 1= Vit chez un tiers et 2= Vit à la rue

Le test de Duncan appliqué à ces données montre que tous les écarts entre les moyennes sont significatifs avec au minimum $p < .0001$. Ainsi, le scénario qui a obtenu la meilleure cotation est représenté par le personnage fictif décrit comme Isolé socialement Motivé et vivant à la rue (158,87mm). Le personnage fictif qui obtient la cotation moyenne la plus faible est décrit comme pas motivé, pas isolé et vivant chez un tiers (56,95mm). Les quatre personnages décrits comme motivés obtiennent les meilleures moyennes. Les informations sur l'isolement social perçu et le type de logement permettent donc de faire la différence entre les personnes rangées dans le même niveau de motivation. Ainsi une personne motivée qui n'est pas isolée et qui vit chez un tiers passera avant une personne

qui n'est pas perçue comme motivée alors même qu'elle est isolée socialement et qu'elle vit à la rue. La motivation est donc le premier critère qui permet de sélectionner le public.

3.1.5 Les interactions à quatre facteurs

La MANOVA a montré deux interactions à quatre facteurs significatives : Sexe x Isolement x Motivation x Logement avec $[F(1,71)=4,43 ; p<.05]$ et Sexe x Alcoolisation x Motivation x Logement avec $[F(1,71)=5,62 ; p<.02]$. Il est toujours très complexe de décrire ce type d'interaction et nous resterons donc prudents sur la description.

Les graphiques présentés dans la [Figure 16](#) et les résultats des moyennes des cotations et le test de Duncan qui se trouvent dans le [Tableau 45](#) montrent clairement que les six personnages décrits comme motivés ont tous obtenu une cotation plus élevée que les six personnages décrits comme pas motivés. Ainsi la motivation du demandeur est plus importante que son sexe, mais aussi que de l'information sur sa situation face à l'isolement social et face au type d'hébergement dont il dispose ou non. Les deux personnages, qui à égalité, ont obtenu les cotations les plus favorables pour intégrer un CHRS sont les personnages décrits comme une femme, isolée socialement, motivée et vivant à la rue (160,62mm) et un homme, isolé socialement, motivé et vivant à la rue (157,12mm). Ainsi dans ce cas, le sexe du demandeur n'est pas pris en considération.

Les deux personnages qui obtiennent à égalité les cotations les moins favorables pour intégrer un CHRS sont les personnages fictifs décrits comme un homme, pas isolé socialement, pas motivé et vivant chez un tiers (57,51mm) et une femme pas isolée socialement, pas motivée et vivant chez un tiers (56,39mm).

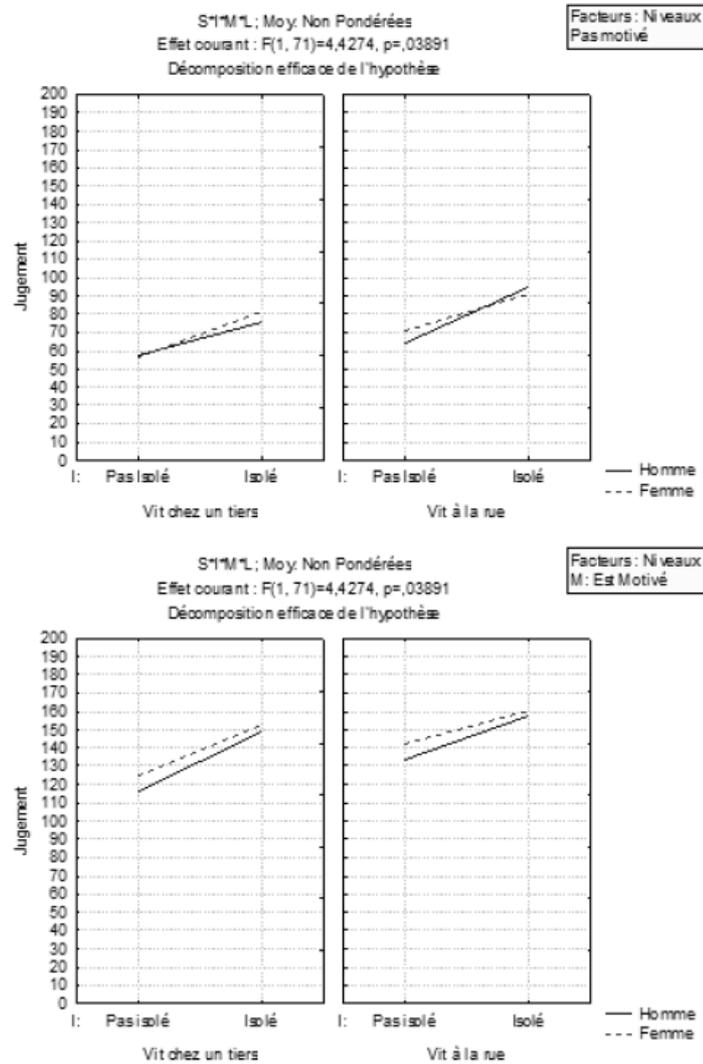


Figure 16 : Graphiques représentant l'interaction Sexe x Isolement x Motivation x Logement

Tableau 45 : Moyennes et test de Duncan pour l'interaction Sexe x Isolement x Motivation x Logement

L'évaluation par les travailleurs sociaux de la nécessité d'accueil en CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale)

Légende S1=Homme S2=Femme I1= pas isolée I2=Isolée M1= Pas motivé M2= Motivé L1= Hébergé chez un tiers L2= Vit à la rue					Interaction S*I*M*L ; Moy. Non pondérées Effet courant: F(1,71)=5,62 ; p<.02] Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille de données8) Probabilités Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 584,12, dl = 71,000													
	Moyennes	S	I	M	L	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}	{9}	{10}	{11}	{12}	{13}
1	57,51	1	1	1	1		0,020	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,696	0,000	0,000	0,000	0,000
2	64,28	1	1	1	2	0,020		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,010	0,035	0,000	0,000	0,000
3	116,52	1	1	2	1	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000
4	133,39	1	1	2	2	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,004	0,000
5	75,38	1	2	1	1	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,085	0,000	0,000	0,000
6	94,90	1	2	1	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
7	149,49	1	2	2	1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,012	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000
8	157,12	1	2	2	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,012		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
9	56,39	2	1	1	1	0,696	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
10	70,40	2	1	1	2	0,000	0,035	0,000	0,000	0,085	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
11	125,04	2	1	2	1	0,000	0,000	0,004	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
12	141,97	2	1	2	2	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
13	80,87	2	2	1	1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,058	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	
14	91,14	2	2	1	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,191	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
15	152,47	2	2	2	1	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,299	0,107	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000
16	160,62	2	2	2	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,222	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Regardons l'interaction significative suivante Sexe x Alcoolisation x Motivation x logement [F(1,71)=5,62 ; p<.02]. Les graphiques présentés dans la [Figure 17](#) et les résultats des moyennes des cotations et le test de Duncan qui se trouvent dans le [Tableau 46](#) montrent clairement que les six personnages décrits comme motivés ont tous obtenu une cotation plus élevée que les six personnages décrits comme pas motivés. Ainsi la motivation du demandeur est toujours plus importante que son sexe, mais aussi que de l'information sur sa situation d'alcoolisation le jour de l'entretien et sur le type d'hébergement dont il dispose ou non.

Le personnage fictif qui obtient la cotation la plus favorable pour intégrer un CHRS est décrit comme une femme qui n'est pas alcoolisée, qui est motivée et qui vit à la rue (158,08mm). Les deux personnages qui obtiennent à égalité la cotation la moins favorable sont décrits comme un homme qui est alcoolisé, qui n'est pas motivé et qui vit chez un tiers (68,72mm) et une femme qui est alcoolisée, qui n'est pas motivée et qui vit chez un tiers (66,72mm).

Si les personnages sont décrits comme motivés, l'alcoolisation du demandeur le jour de l'entretien est pris en considération et les personnages non alcoolisés obtiennent une cotation supérieure aux personnages alcoolisés et ceci quel que soit leur sexe et leur type d'hébergement. En cas de motivation, l'alcoolisation du demandeur est donc le premier facteur qui permet de faire la différence entre les demandeurs et ensuite, si besoin, le type de logement et le sexe.

Si le personnage n'est pas motivé, seul le lieu pour dormir est vraiment utilisé pour faire un choix et ce sont les personnages décrits comme vivant à la rue qui ont l'avantage sur les personnages décrits comme vivant chez un tiers. Dans la situation de personnages décrits comme non motivés, le facteur sexe n'est pas pris en considération, sauf dans le cas où la personne vit à la rue et qu'elle n'est pas alcoolisée. Dans ce cas se sera la femme

(70,54mm) qui sera prioritaire par rapport à l'homme (64,17mm). De toutes ces interactions, si la personne n'est pas motivée, l'alcoolisation n'est pas prise en considération.

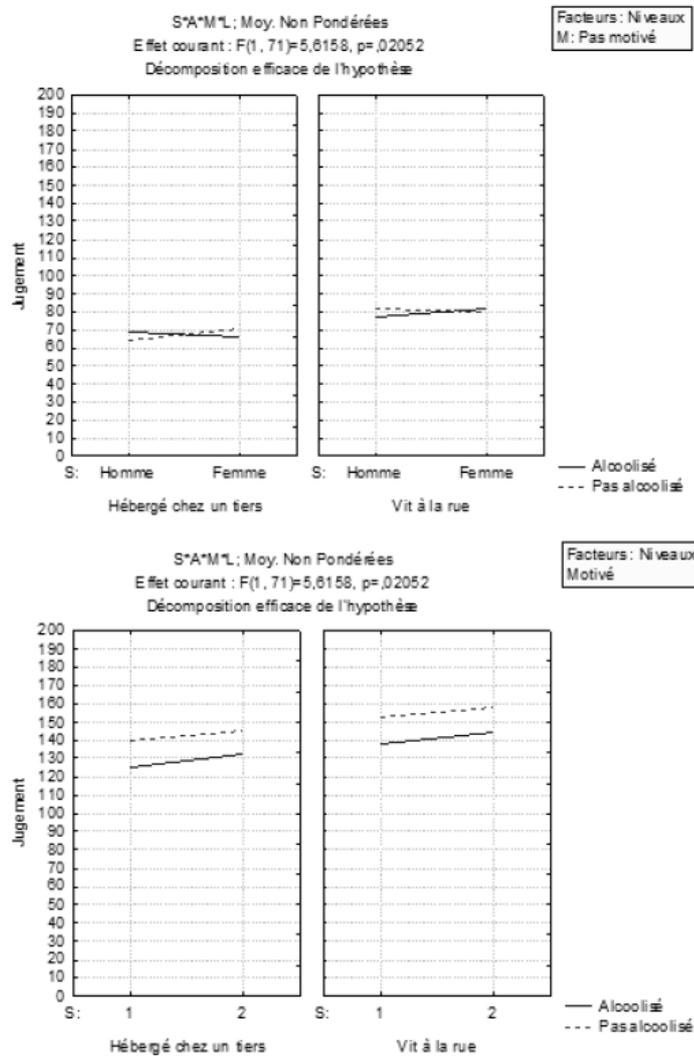


Figure 17 : Graphiques représentant l'interaction Sexe x Alcool x Motivation x Logement

Légende										Interaction S*A*M*L : Moy. Non pondérées											
S1=Homme S2=Femme A1=Alcoolisé A2=Pas alcoolisé M1= Pas motivé M2= Motivé L1= Hébergé chez un tiers L2= Vit à la rue										Effet courant: F(1,71)=5,6158 ; p= .02052 Test Duncan : variable VD_1 (Feuille de données8) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 400,72, dl = 71,000											
	Moy.	S	A	M	L	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}	{9}	{10}	{11}	{12}	{13}	{14}	{15}	{16}
1	68,72	1	1	1	1		0,001	0,000	0,000	0,072	0,000	0,000	0,000	0,400	0,000	0,000	0,000	0,442	0,000	0,000	0,000
2	77,49	1	1	1	2	0,001		0,000	0,000	0,000	0,097	0,000	0,000	0,000	0,101	0,000	0,000	0,004	0,339	0,000	0,000
3	125,45	1	1	2	1	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
4	137,85	1	1	2	2	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,254	0,000	0,000	0,000	0,025	0,008	0,000	0,000	0,005	0,000
5	64,17	1	2	1	1	0,072	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,285	0,000	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,000
6	81,68	1	2	1	2	0,000	0,097	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,967	0,000	0,000	0,000	0,419	0,000	0,000
7	140,56	1	2	2	1	0,000	0,000	0,000	0,254	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,098	0,000	0,000	0,075	0,000
8	152,66	1	2	2	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,002	0,025
9	66,72	2	1	1	1	0,400	0,000	0,000	0,000	0,285	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,130	0,000	0,000	0,000
10	81,78	2	1	1	2	0,000	0,101	0,000	0,000	0,000	0,967	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,427	0,000	0,000
11	132,45	2	1	2	1	0,000	0,000	0,004	0,025	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
12	144,52	2	1	2	2	0,000	0,000	0,000	0,008	0,000	0,000	0,098	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,819	0,000
13	70,54	2	2	1	1	0,442	0,004	0,000	0,000	0,014	0,000	0,000	0,000	0,130	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000
14	79,76	2	2	1	2	0,000	0,339	0,000	0,000	0,000	0,419	0,000	0,000	0,000	0,427	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
15	145,06	2	2	2	1	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,075	0,002	0,000	0,000	0,000	0,819	0,000	0,000		0,000
16	158,08	2	2	2	2	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,025	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

Tableau 46 : Moyennes et test de Duncan pour l'interaction Sexe x Alcoolisation x Motivation x Logement

3.1.6 Les résultats unifactoriels

Le Tableau 47 présente les résultats moyens pour le plan unifactoriel avec les facteurs : Sexe (Homme/ Femme) ; Isolement social (Pas isolé/ Très isolé) ; Alcoolisation (Est alcoolisé/ Pas alcoolisé) ; Motivation (Pas motivé/ Très motivé) ; Logement (Vit chez un tiers/ Vit à la rue). Des cinq facteurs, celui qui obtient le plus grand écart est le facteur « Motivation » avec Très motivé (126,06mm)- Pas motivé (54,79mm)= 71,27mm ; suivi du facteur « Isolement social » avec Très isolé (131,32mm)- Pas isolé (76,88mm)= 54,44mm ; puis le facteur « Logement » avec Vit à la rue (114,78mm)- Vit chez un tiers (82,79mm)= 32,06mm ; puis le facteur « Alcoolisation » avec N'est pas alcoolisé (93,53mm)- Est alcoolisé (82,79mm)= 10,74mm ; et pour terminer le facteur « Sexe » avec Femme (91,27)-Homme (93,78mm)= -2,51mm.

Tableau 47 : Résultats plan uni factoriel

Facteur	Qualificatif	Moyenne en mm	Ecart en mm	Effet
Motivation	Pas motivé	54,79	71,27	P<.0001
	Très motivé	126,06		
Isolement social	Pas Isolé	76,88	54,44	P<.0001
	Très isolé	131,32		
Logement	Vit chez un tiers	82,72	32,06	P<.0001
	Vit à la rue	114,78		
Alcoolisation	Est alcoolisé	82,79	10,74	ns
	Pas alcoolisé	93,53		
Sexe	Homme	93,78	-2,51	ns
	Femme	91,27		

Une analyse de la variance (ANOVA) a été appliquée aux données brutes correspondantes au plan unifactoriel. Trois facteurs ont des effets significatifs : Motivation (Pas motivé/très motivé) avec $[F(1,71)=90,382 ; p=.0001]$; Isolement (Pas isolé/très isolé) avec $[F(1,71)= 83,121 ; p=.00000]$ et le Logement avec $[F(1,71)=26,252 ; p=.0001]$. Deux facteurs ne sont pas significatifs : Alcoolisation avec $[F(1,71)=3,311 ; p=.073]$ et Sexe avec $[F(1,71)=0,355 ; p=.553]$.

Interprétations

Ces résultats permettent de dire que l'ensemble de notre échantillon pense que la motivation, l'isolement social et le type de logement occupé sont des critères de sélection. Ces résultats viennent confirmer notre première enquête qui avait montré que ces trois critères appartenaient au noyau central de la représentation. Le facteur Sexe n'est pas significatif, ce qui indique que les travailleurs sociaux de notre échantillon pensent qu'il n'est pas admissible de donner un avis à partir de cette seule information. Le facteur Alcoolisation ne peut pas être considéré comme significatif, mais reste tout de même proche de la limite. Ceci signifie que les professionnels ont bien donné leur avis à partir de cette information, mais que certaines personnes n'ont pas systématiquement fait les même choix. Il est possible de penser que les travailleurs sociaux se sont retenus pour donner un avis à partir de cette seule information.

En mettant ces résultats en perspective avec les résultats obtenus sur le plan principal $2 \times 2 \times 2 \times 2$, nous constatons que les facteurs Sexe et Alcoolisation qui ne sont pas significatifs sur le plan unifactoriel, le deviennent lorsqu'ils sont présentés avec d'autres informations. Ceci permet de penser qu'il est professionnellement incorrect de donner un avis à partir de ces seules informations, mais que lorsqu'elles sont en présence d'autres, elles interviennent dans l'évaluation. Les informations sur la motivation, l'isolement social et le type de logement sont des informations avec lesquelles les personnes enquêtées ont pu donner un avis qui est partagé par l'ensemble, et qui peuvent être utilisées seules ou avec d'autres informations.

Ces résultats nous poussent à approfondir ce travail et à vérifier si la formation professionnelle participe ou non à des changements dans les évaluations de la nécessité d'accueillir une personne en CHRS.

3.2 Les résultats différenciés

Dans le but de vérifier la troisième hypothèse qui était : « Les étudiants modifient au cours de leur formation leur jugement de la nécessité d'aide pour se conformer à celle

des professionnels », il a été appliqué à ces données différentes variables indépendantes. Ces variables ont pu être construites grâce aux informations recueillies par le questionnaire post expérimental (Voir annexe). Nous souhaitons savoir s'il existe des différences de jugement de la nécessité d'accueillir une personne en CHRS entre les professionnels et les étudiants, entre les professionnels et les étudiants qui ont fait un stage en CHRS et entre les professionnels et les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS. Puis nous comparerons les résultats des étudiants qui ont fait un stage en CHRS avec ceux qui n'ont pas fait de stage en CHRS, puis entre les étudiants de première année et de troisième année qui n'ont pas réalisé de stage en CHRS. Ces différentes analyses permettront de vérifier si les jugements et le poids donné à chaque facteur évolue au cours de la formation.

Mais avant de commencer, nous avons vérifié s'il existait des différences d'évaluations lorsqu'elles étaient réalisées par des hommes ou par des femmes, mais également par des professionnels qui proposent une orientation en CHRS (Professionnels qui travaillent en accueil de jour, en CHRS de stabilisation ou d'urgence, 115) et par ceux qui travaillent en CHRS d'insertion.

3.2.1 Résultats associés à la variable « Sexe du travailleur social »

Nous voulons vérifier si les hommes et les femmes interprètent et évaluent de manière identique les informations. L'échantillon est composé de 16 Hommes et de 56 femmes répartis de la manière suivante :

Tableau 48 : Composition de l'échantillon VI « Sexe du travailleur social »

VI sexe du TS	TS Homme		TS femme		Effectif	
	Effectif	%	Effectif	%	Total	%
Etudiants 1ere année	6	20,00	24	80,00	30	42.86
Etudiants 3eme année	3	15,00	17	85,00	20	30.36
Professionnels	7	31,82	15	68,18	22	26.79
Total	16	22,22	56	77,78	72	100

La population est composée de près de 78% de femmes et de 22% d'hommes. Ces écarts entre les hommes et les femmes correspondent à la réalité du travail social qui est majoritairement féminin. La moyenne obtenue par les hommes est de 110,64mm et de 107,21 pour les femmes. La MANOVA réalisée sur ces données ne montre aucun effet significatif. Par contre il est observé une tendance très proche du niveau d'admissibilité avec le facteur Sexe. En effet, l'interaction « Sexe du Travailleur social » x « Sexe du demandeur » obtient les résultats suivants : $[F(1,70)=3,73 ; p=.057]$. Par conséquent, nous pensons qu'il est intéressant d'étudier cette interaction, car le risque de nous tromper reste vraiment faible et peut aider à mettre en lumière certains biais qui seraient, au sein des différents groupes, la conséquence d'un déséquilibre dans la population.

Le [Tableau 49](#) est un récapitulatif des moyennes obtenues et du test de Duncan. Ces résultats montrent que les travailleurs sociaux femmes de notre échantillon ont eu tendance à donner la priorité aux femmes, alors que les travailleurs sociaux hommes n'ont pas utilisé le facteur sexe pour élaborer leur jugement.

Tableau 49 : Résultats de l'interaction « Sexe du travailleur social » x Sexe du demandeur

S**"Sexe du TS"; Moy. Non Pondérées (Feuille L modifié) Effet courant : $F(1, 70)=3,7306$, $p=,05747$ Décomposition efficace de l'hypothèse

	Var1 « Sexe du Travailleur social »	Sexe du demandeur	Moyenne	Ecart en mm	Test Duncan	Population
1	Femme	Homme	104,8181	4.78	P=.005	56
2	Femme	Femme	109,5937			
3	Homme	Homme	110,4648	0.34	P=.833 ns	16
4	Homme	Femme	110,8086			

Nous avons ensuite croisé la VI « Sexe du travailleur social » avec les autres VI afin de vérifier s'il était possible de trouver des différences significatives entre les jugements des étudiants et les professionnels, les étudiants de première année et les étudiants de troisième année, entre ceux qui ont fait un stage en CHRS et ceux qui n'en ont pas fait. Les résultats nous montrent qu'il n'y a aucun effet significatif, ce qui nous permet de dire que l'effet de notre variable indépendante « Sexe du travailleur social » est équitablement répartie sur l'ensemble de la population et que la formation professionnelle aussi bien théorique que pratique ne semble avoir aucun impact sur cette variable.

3.2.2 Résultats associés à la variable « Activité »

Nous voulons vérifier si les étudiants (Acti_01), les professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion (Acti_02) et les professionnels qui travaillent en accueil de jour ou en CHRS d'urgence (Acti_03) interprètent et évaluent les informations de manière identique ou si nous trouvons des écarts significatifs dans leurs réponses. L'échantillon est composé de 50 étudiants, 13 professionnels travaillant en CHRS d'insertion et 9 professionnels travaillant dans des accueils de jour ou des CHRS de stabilisation. La moyenne obtenue par les étudiants (Acti_01) est de 107,73mm, celle obtenue par les professionnels travaillant en CHRS (Acti_02) est de 107,52mm et celle obtenue par les professionnels réalisant des orientations en CHRS (Acti_03) est de 109,97mm. La MANOVA appliquée à ces données montre un effet significatif sur la variable Alcoolisation avec [$F(2,69)=5,636$, $p=.005$].

Les résultats des moyennes, le test de Duncan ont été résumés dans le [Tableau 50](#). La [Figure 18](#) est le graphique qui représente cette interaction.

A**"Var3"; Moy. Non Pondérées (Feuille L modifié) Effet courant : $F(2, 69)=5,6361$, $p=,00540$ Décomposition efficace de l'hypothèse						
	Activité du Travailleur social	Alcoolisation du demandeur	Moyenne en mm	Ecart en mm	Test Duncan	Effectif
1	Etudiants (Acti_01)	Oui (A1)	105,60	4,25	ns	50
2	Etudiants (Acti_01)	Non (A2)	109,85			
3	Professionnels CHRS I (Acti_02)	Oui (A1)	94,66	25,72	P=.0001	13
4	Professionnels CHRS I (Acti_02)	Non (A2)	120,38			
5	Professionnels orientation (Acti_03)	Oui (A1)	111,58	-3,23	ns	9
6	Professionnels orientation (Acti_03)	Non (A2)	108,35			

Tableau 50 : Résultats attachés à la VI « Activité du TS » x Alcoolisation du demandeur

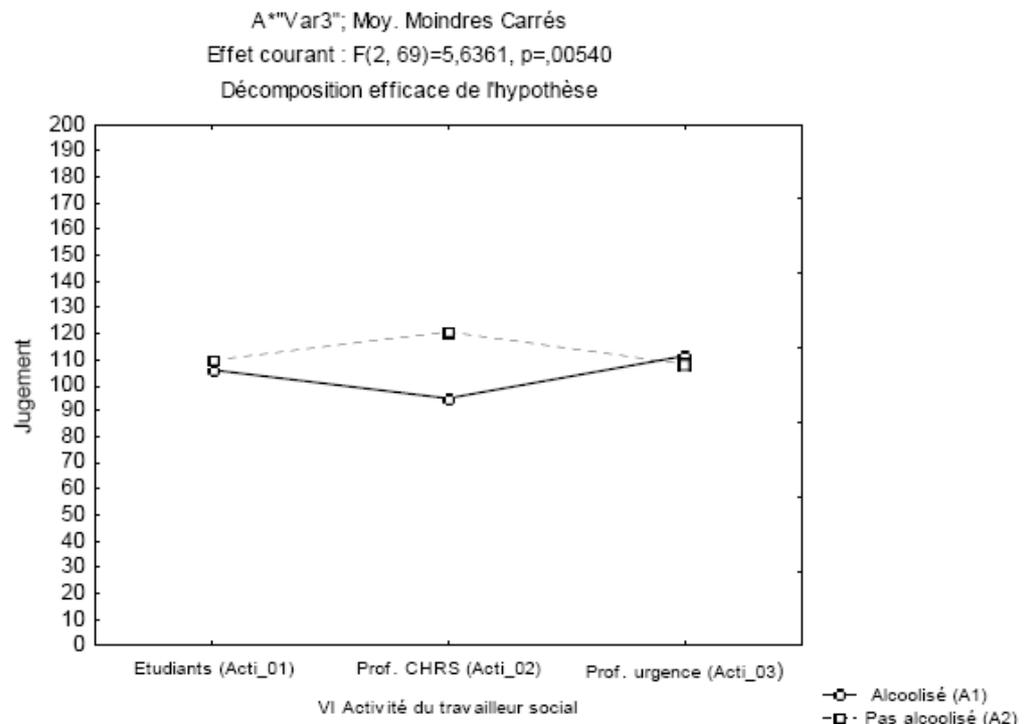


Figure 18 : VI « Activité du TS » x Alcoolisation du demandeur

La Figure 18 et les résultats consignés dans le Tableau 50 montrent clairement que le facteur alcoolisation n'a pas la même importance selon si l'évaluation est réalisée par des professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion ou si ce sont des étudiants ou des professionnels qui travaillent dans un service d'orientation ou d'urgence. En effet, les écarts entre les deux modalités du facteur alcoolisation de 4,25mm et de 3,23mm observés auprès des étudiants et des professionnels qui travaillent dans des services d'orientation ou d'urgence ne sont pas significatifs, alors que l'écart de 25,72mm observé auprès des professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion est significatif avec $p < .0001$. Ainsi, les professionnels qui travaillent en CHRS sont beaucoup plus attentifs à ce facteur que les autres et ont, lors des évaluations, considéré que les personnes alcoolisées le jour de l'entretien avaient moins leur place en CHRS d'insertion que les autres.

3.2.3 L'effet des stages.

Dans ce chapitre il va être comparé les résultats obtenus par les étudiants qui ont fait un stage en CHRS avec les résultats des étudiants qui n'ont jamais fait de stage en CHRS.

L'échantillon se décompose de la manière suivante : 38 étudiants n'ont jamais réalisé de stage en CHRS et 12 étudiants ont fait un stage en CHRS. Sur les 38 étudiants qui n'ont jamais fait de stage, 27 sont en première année et 11 en troisième année. Sur les 12 étudiants qui ont fait un stage, 9 sont en troisième année et 3 en première année.

La moyenne obtenue par les étudiants qui n'ont jamais réalisé de stage en CHRS est de 108,92mm et de 103,93mm pour les étudiants qui ont fait un stage en CHRS. L'analyse multiple de la variance réalisée avec le logiciel Statistica, indique un seul effet significatif. VI « Stage en CHRS » x Alcoolisation avec $F(1,48)= 4,10$; $p<.05$).

Résultat et analyse de l'interaction « Stage en CHRS» x Alcool

La Figure 19 donne une représentation graphique de cette interaction. Les moyennes et le test de Duncan sont résumés dans le Tableau 51.

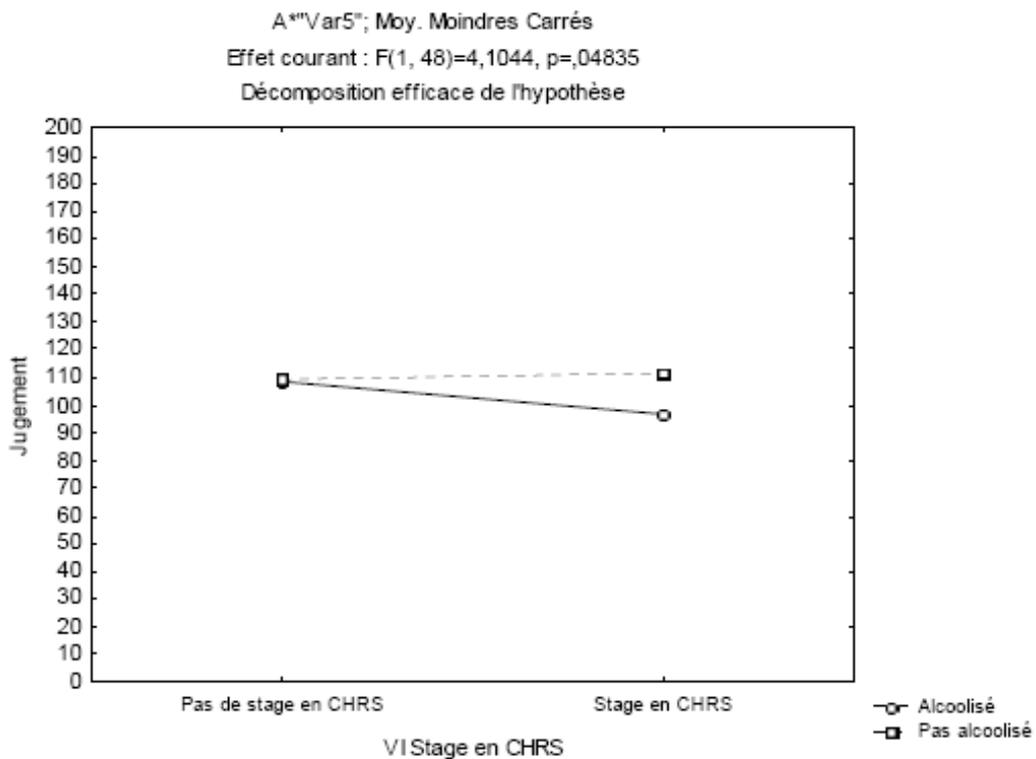


Figure 19 : Interaction entre la VI « Stage en CHRS » x Alcoolisation

Tableau 51 : Résultats de l'interaction de la VI « Stage en CHRS » x Alcoolisation

A* ² Var5"; Moy. Non Pondérées Effet courant : F(1, 48)=4,1044, p=,04835 Décomposition efficace de l'hypothèse						
	Stage en CHRS (Var5)	Alcoolisation	Moyennes	Ecart en mm	Test Duncan	Population
1	Pas de stage en CHRS (Chrs_01)	Alcoolisé (A1)	108,42	1,01	ns	38
2	Pas de stage en CHRS (Chrs_01)	Pas alcoolisé (A2)	109,43			38
3	Stage en CHRS (Chrs_02)	Alcoolisé (A1)	96,68	14,51	P=.01	12
4	Stage en CHRS (Chrs_02)	Pas alcoolisé (A2)	111,19			12

Le **Tableau 51** et la **Figure 19** montrent clairement que lorsque les étudiants n'ont pas fait de stage en CHRS, l'écart de 1,01mm entre les personnes alcoolisées (108,42mm) et les personnes non alcoolisées (109,42mm) n'est pas significatif (Test de Duncan). Par contre, les étudiants qui ont réalisé un stage en CHRS jugent plus favorablement les personnes non alcoolisées (111,19mm) que les personnes alcoolisées (96,68mm) (Test de Duncan avec p=.01). Ces résultats permettent de penser que les stages en CHRS jouent un rôle important sur la construction et l'utilisation des stéréotypes attachés à l'alcoolisation des demandeurs. Toutefois, comme la population est composée d'étudiants de première année et de troisième année, et que la majorité des étudiants de première année n'ont aucune expérience en CHRS, il est nécessaire de vérifier avant de pouvoir affirmer cette hypothèse, que cet écart n'est pas dû à la formation. Pour ceci nous allons comparer les réponses observées par les étudiants de première année et les étudiants de troisième année qui n'ont jamais fait de stage en CHRS ni travaillé au préalable en CHRS.

L'échantillon est composé de 11 étudiants de troisième année et de 27 étudiants de première année. La moyenne générale obtenue par les étudiants de première année qui n'ont jamais fait de stage en CHRS est de 109,89mm. La moyenne générale obtenue par les étudiants de troisième année qui n'ont jamais fait de stage en CHRS est de 109,89mm. La MANOVA réalisée montre que pour cet échantillon, aucun facteur n'est significatif. Ainsi, la formation théorique et les stages dans les autres secteurs de l'éducation spécialisée ne sont pas à l'origine des différences de jugement observées précédemment sur le facteur « Alcoolisation ».

Ces résultats confirment l'idée que ce sont bien les stages en CHRS qui permettent aux étudiants de notre population d'intégrer et d'utiliser les stéréotypes attachés à l'alcoolisation.

Afin d'approfondir cette analyse, nous avons voulu tester si nous obtenions des écarts de jugement significatifs entre les étudiants qui n'ont jamais fait de stage en CHRS (38 personnes) et les professionnels (22 personnes). Puis vérifier si nous obtenions des écarts significatifs entre les étudiants qui ont réalisé un stage en CHRS (12 personnes) et les professionnels (22 personnes). Ces résultats permettront de mieux percevoir l'importance des stages en CHRS dans la construction professionnelle des étudiants et de mieux répondre à notre troisième hypothèse. En effet, les résultats obtenus précédemment nous permettent de penser que les écarts de jugement entre les étudiants qui n'ont jamais fait de stage en CHRS et les professionnels sont supérieurs à ceux constatés entre les étudiants ayant fait un stage en CHRS et les professionnels.

Résultats et analyse des effets intergroupes (Etudiants sans stage en CHRS et professionnels)

La population est composée de 38 étudiants qui n'ont jamais fait de stage en CHRS et de 22 professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion ou dans des CHRS d'urgence ou des services d'orientation. La moyenne générale obtenue par ces étudiants est de 108,92mm et de 108,52mm pour les professionnels. L'analyse multiple de la variance réalisée nous montre deux effets significatifs. Le premier sur le facteur « Isolement social » et le second sur le facteur « Alcoolisation » avec respectivement $[F(1,58)= 4,62 ; p<.05]$ et $[F(1,58)=4,07 ; p<.05]$.

La Figure 20 représente l'interaction entre la variable indépendante « Expérience en CHRS » et le facteur Isolement social. Le Tableau 52 donne un résumé des moyennes obtenues et du test de Duncan appliqué à ces données. La lecture du graphique montre que l'écart qui sépare les deux modalités du facteur Isolement social est plus grand pour le groupe des étudiants que pour le groupe des professionnels.

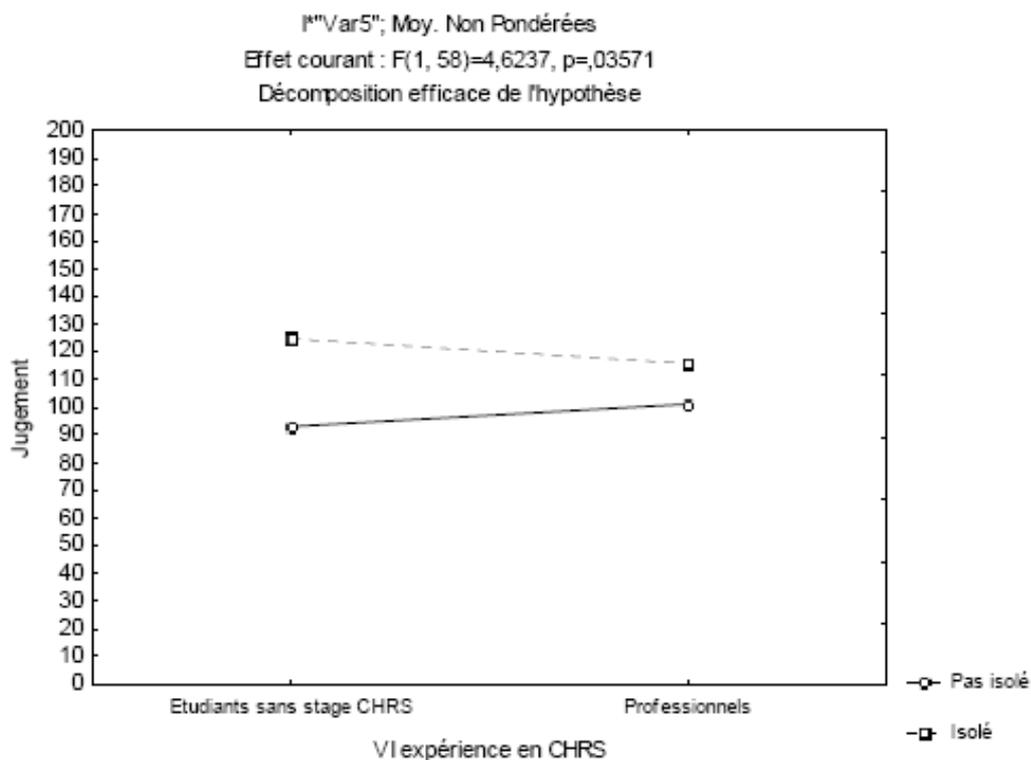


Figure 20 : Interaction entre VI expériences en CHRS et Isolement social

Tableau 52 : Résultats avec VI « expérience en CHRS » et isolement social

Tableau résultats moyennes obtenues avec VI Expérience en CHRS et isolement social du demandeur Effet courant : $F(1, 58)=4,6237, p=,03571$ Test Duncan Probabilités

Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 893,76, dl = 89,255						
VI	Isolement social	Moyenne en mm	{1}	{2}	{3}	{4}
1 Etudiants sans stage en CHRS	Pas isolé	93,12		0,0001	0,4376	0,0070
2 Etudiants sans stage en CHRS	Isolé	124,73	0,0001		0,0053	0,3920
3 Professionnels	Pas isolé	100,91	0,4376	0,0053		0,0066
4 Professionnels	Isolé	116,13	0,0070	0,3920	0,0066	

Le [Tableau 52](#) confirme en effet que les étudiants de ce groupe obtiennent une moyenne de 93,12mm pour la modalité Pas isolé et de 124,12mm pour la modalité Isolé. L'écart entre ces deux jugements est de 31,61mm alors qu'il est de 15,22mm (116,13mm - 100,91mm=15,22mm) pour les professionnels. Ainsi l'écart de jugement entre un personnage isolé socialement et un personnage non isolé socialement est plus important chez les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS (31,61mm) que pour les professionnels (15,22 mm). De ce fait, il est possible de dire que l'isolement social est un facteur qui est considéré par ce groupe d'étudiants comme plus important pour faire un choix entre des demandeurs, que pour ce groupe de professionnels.

La [Figure 21](#) est une représentation graphique de l'interaction VI « Expérience en CHRS » et le facteur Alcoolisation. Le [Tableau 53](#) est un résumé des moyennes et du test de Duncan. Le graphique montre clairement que les étudiants de ce groupe n'utilisent pas le facteur alcoolisation pour élaborer leur jugement, alors que les professionnels l'utilisent. Le [Tableau 53](#) permet de confirmer cette observation et montre que l'écart de 1mm observé chez les étudiants lors du jugement entre une personne alcoolisée et une personne non alcoolisée n'est pas significatif alors que celui observé chez les professionnels de 13,88mm (115.46-101.58=13.88mm) l'est avec une probabilité d'erreur pratiquement nulle. (Test de Duncan $p < .01$).

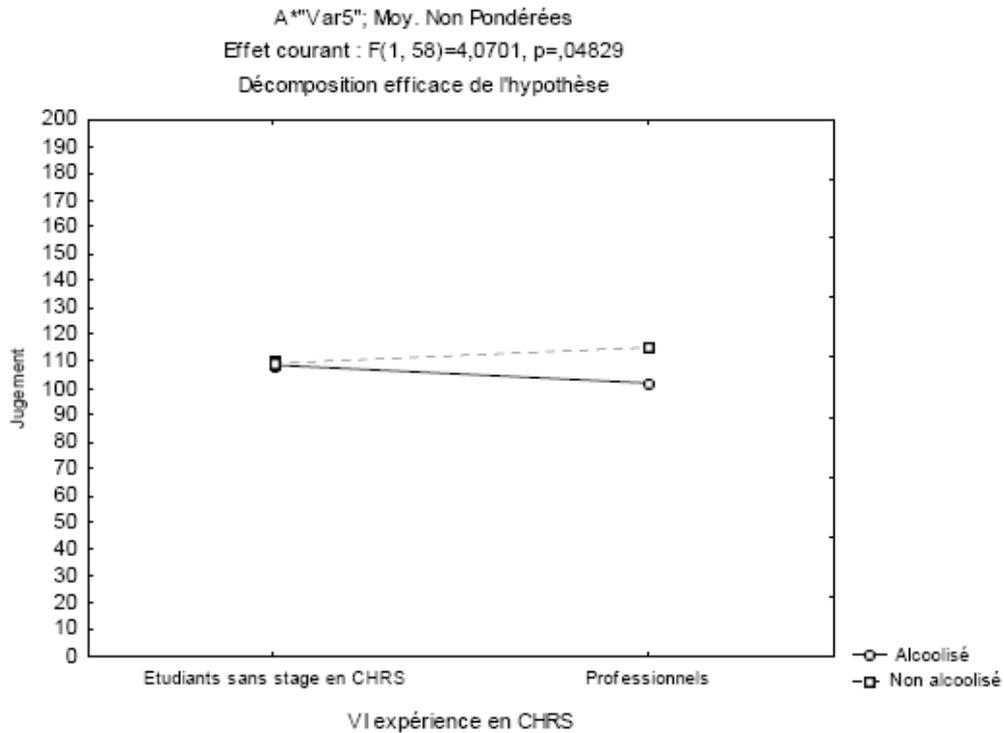


Figure 21 : Interaction entre VI « Expérience en CHRS » et Alcoolisation du demandeur

Tableau 53 : Résultats avec VI « expérience en CHRS » et Alcoolisation du demandeur

Tableau résultats moyennes obtenues avec VI Expérience en CHRS et alcoolisation du demandeur Effet courant : F(1, 58)=4,0701, p=,04829 Test Duncan Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 833,24, dl = 80,818

VI expériences en CHRS	Alcoolisation du demandeur	Jugement en mm	{1}	{2}	{3}	{4}
1 Etudiants sans stage en CHRS	Alcoolisé	108,42		0,823469	0,495454	0,395927
2 Etudiants sans stage en CHRS	Pas alcoolisé	109,43	0,823469		0,344086	0,547325
3 Professionnels	Alcoolisé	101,58	0,495454	0,344086		0,005516
4 Professionnels	Pas alcoolisé	115,46	0,395927	0,547325	0,005516	

Ces deux résultats permettent de constater qu'il existe bien une différence de jugement sur la nécessité d'accueillir une personne en CHRS d'insertion entre les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS et les professionnels et plus particulièrement sur les facteurs Isolement social et Alcoolisation. Nous allons maintenant vérifier si cela se confirme entre les étudiants qui ont fait un stage en CHRS et les professionnels.

- Résultats et analyse des effets intergroupe (Etudiants ayant fait un stage en CHRS et les professionnels)

La population est composée de 12 étudiants qui ont fait un stage en CHRS et des 22 professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion ou d'urgence. La moyenne générale obtenue par les étudiants est de 103,94 mm et celle des professionnels est de 108,52 mm. L'analyse multiple de la variance montre qu'il n'y a aucun effet significatif. Ceci permet d'affirmer que les étudiants qui ont fait un stage en CHRS ne jugent pas différemment des professionnels.

L'ensemble de ces résultats permet d'affirmer que les stages effectués en CHRS ont un effet significatif sur la transformation des jugements et notamment sur le facteur de l'isolement social et sur celui de l'alcoolisation du demandeur. Le premier prenant, lors de l'élaboration du jugement, une place moins importante au cours du stage et le deuxième une place plus importante.

3.3 Traitement du questionnaire post expérimental

3.3.1 Résultats généraux

La population et les variables indépendantes ont pu être construites grâce au questionnaire post expérimental (Voir annexe). Cette partie ayant déjà fait l'objet d'un traitement dans le chapitre consacré à la population, ne seront étudiés ici que les résultats correspondant la question 4 des étudiants et à la question 8 des professionnels. Ces questions permettaient de demander aux personnes enquêtées, pour chaque facteur et pour chaque modalité, si elles pensaient que telle information leur avait été utile pour réaliser leur évaluation. Les réponses se réalisaient sur une échelle non graduée de 200mm allant de « Pas du tout » à « beaucoup ». Comme lors des réponses apportées à chaque scénario, elles se font en apposant une croix entre ces deux polarités. Le [Tableau 54](#) montre les moyennes obtenues pour chaque facteur et pour chacune des deux modalités, les écarts obtenus par facteurs et la probabilité que cet écart soit significatif.

Facteur	Moyenne en mm	Modalité	Moyenne en mm	Ecart en mm	Effets
Sexe	53.19	Homme	50,40	5,59	(ns)
		Femme	55,99		
Alcoolisation	92.62	Alcoolisé	99,99	14,74	[F(1,71)=19,81 ; p<.0001]
		Pas alcoolisé	85,25		
Logement	111.20	Logé chez un tiers	110,74	0,93	(ns)
		Vit à la rue	111,67		
Isolement	125.54	Pas isolé socialement	116,06	18,97	[F(1,71)=14,67 ; p<.0005]
		Isolé socialement	135,03		
Motivation	142.45	Pas motivé	140,33	4,24	(ns)
		Motivation	144,57		

Tableau 54 : Résultats aux questions sur l'utilité de l'information pour élaborer le jugement

Le Tableau 54 permet d'observer que la moyenne obtenue pour le facteur Sexe est celle qui est la plus basse avec 53,19mm, suivie du facteur Alcoolisation avec 92,62mm, puis du facteur Logement avec 111,20mm, puis du facteur Isolement avec 125,54mm et pour finir du facteur Motivation avec 142,45mm. Ainsi l'ensemble de la population a affirmé que le facteur motivation a été l'information la plus utile pour réaliser le jugement et que l'information sur le sexe du demandeur leur a été la moins utile. Une ANOVA a été réalisée pour chacun des facteurs et a montré deux écarts significatifs pour les facteurs Alcoolisation et Isolement avec $[F(1,71)=19,81 ; p<.0001]$ et $[F(1,71)=14,67 ; p<.0005]$ respectivement. Ainsi, les personnes enquêtées affirment que savoir si le personnage est alcoolisé (99,99mm) leur a été plus utile pour élaborer leur jugement que de savoir s'il n'était pas alcoolisé (85,25mm) ; que de savoir si le personnage est isolé socialement (135,03mm) leur a été plus utile que de savoir s'il ne l'était pas (116,06mm).

3.3.2 Résultats différenciés

Afin de vérifier si les étudiants et les professionnels pensaient l'utilité de chacun des facteurs de manière identique et s'il était possible de vérifier une évolution au cours de la formation professionnelle, l'analyse a été renouvelée en y intégrant les différentes variables indépendantes. La Manova réalisée sur ces données a montré des effets significatifs avec les variables indépendantes « Activité » et « Expérience professionnelle ». Etudions les effets avec la VI « Activité »

Résultats associés à la VI « Activité »

La population est composée de 50 étudiants, de 13 professionnels travaillant en CHRS d'insertion et de 9 professionnels travaillant en CHRS d'urgence. Il a été observé trois effets significatifs. Un avec le facteur « Isolement social », l'autre avec le facteur « Motivation » puis le dernier avec le facteur « Sexe du demandeur » avec $[F(2,69)=3,08 ; p<.05]$; $[F(2,69)=3,65 ; p<.05]$ et $[F(2,69)=3,49 ; p<.05]$ respectivement.

Le Tableau 55 donne un résumé des moyennes obtenues et du test de Duncan appliquées à ces résultats. La Figure 22 donne une représentation graphique de ces résultats :

Tableau 55 : Résultats questionnaire pour l'interaction « Activité »x « Isolement social

Effet courant : $F(2, 69)=3,0840, p=,05214$ Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille questionnaire) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 2367,1, dl = 97,223								
VI Activité	Isolement social	Moyennes{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	
1 Etudiants	N'est pas isolé	126,10		0,2665	0,0560	0,7888	0,7092	0,6907
2 Etudiants	Est isolé	138,92	0,2665		0,0023	0,4959	0,2850	0,8110
3 Prof CHRS I	N'est pas isolé	76,92	0,0560	0,0023		0,0002	0,0912	0,0051
4 Prof CHRS I	Est isolé	121,23	0,7888	0,4959	0,0002		0,8065	0,6282
5 Prof CHRS U	N'est pas isolé	116,78	0,7092	0,2850	0,0912	0,8065		0,1661
5 Prof CHRS U	Est isolé	133,33	0,6907	0,8110	0,0051	0,6282	0,1661	

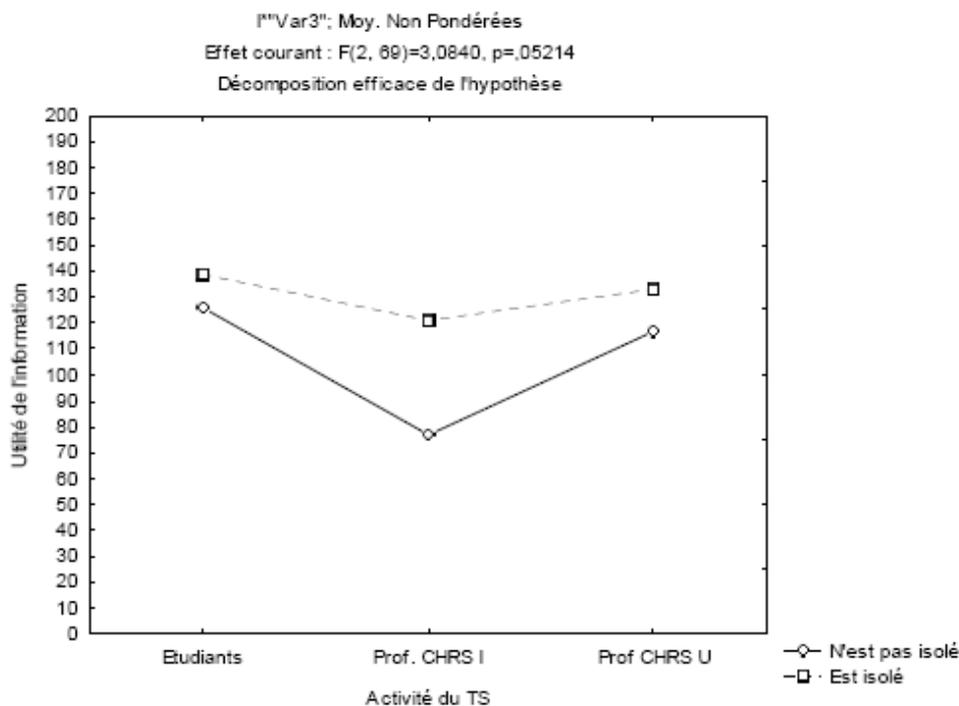


Figure 22 : Questionnaire interaction VI « Activité » x Isolement social

Le tableau et le graphique ci-dessus montrent clairement que les professionnels de CHRS d'insertion se distinguent des étudiants et des professionnels des CHRS d'Urgence. En effet, alors que les professionnels des CHRS d'insertion affirment que l'information « N'est pas isolé socialement » leur a été moins utile que l'information « Est isolé socialement », les étudiants et les professionnels de CHRS d'urgence mettent ces deux informations sur un pied d'égalité.

Le [Tableau 56](#) donne un résumé des moyennes obtenues avec le facteur motivation associé à la VI « Activité ». La [Figure 23](#) donne une représentation graphique de ces résultats. Le graphique et les résultats montrent que les professionnels des CHRS d'insertion pensent que savoir que le personnage est motivé (157,62mm) leur a été plus utile pour élaborer leur jugement que de savoir qu'il n'était pas motivé (132,38mm), alors que les étudiants et les professionnels des CHRS U mettent ces deux informations sur le même pied d'égalité.

Tableau 56 : Résultats questionnaire interaction VI « Activité » X « Motivation »

Effet courant : $F(2, 69)=3,6461, p=,03124$ Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille questionnaire) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 2817,2, dl = 81,726

VI Activité	Facteur « Motivation »	Moyenne{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}
1 Etudiants	Pas motivé	144,34		0,9592	0,6774	0,5039	0,6209
2 Etudiants	Motivé	143,92	0,9592		0,5612	0,6336	0,4985
3 Prof CHRS I	Pas motivé	132,38	0,6774	0,5612		0,0050	0,9161
4 Prof CHRS I	Motivé	157,62	0,5039	0,6336	0,0050		0,2133
5 Prof CHRS U	Pas motivé	129,56	0,6209	0,4985	0,9161	0,2133	
6 Prof CHRS U	Motivé	129,33	0,5082	0,6256	0,8862	0,3644	0,9784

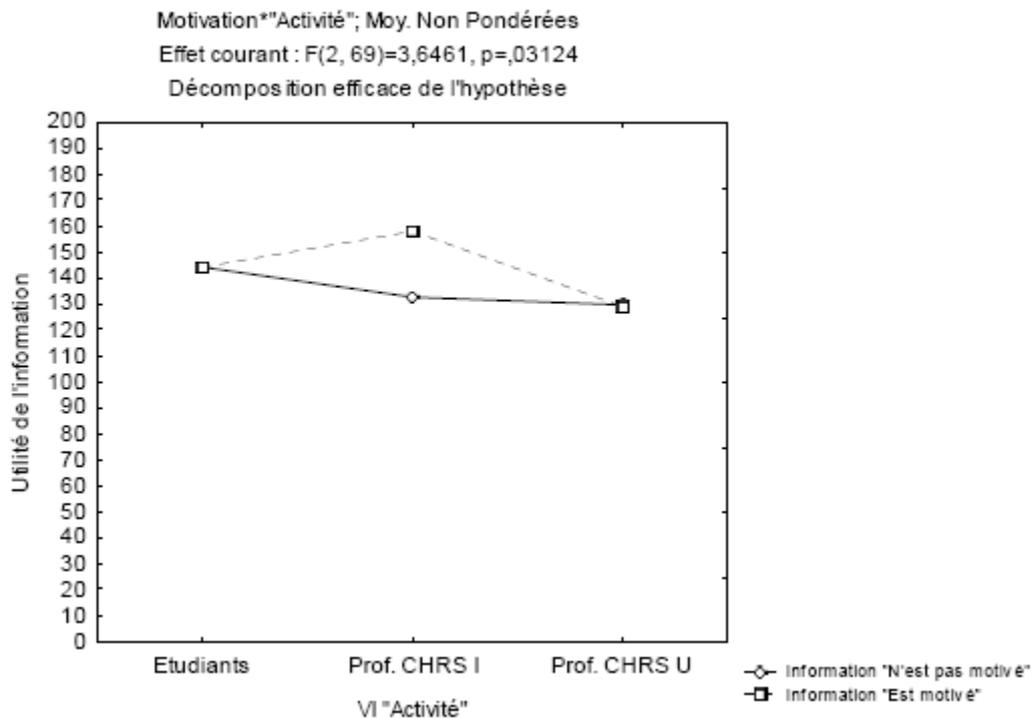


Figure 23 : Résultats questionnaire Interaction VI « Activité » et Motivation

Le Tableau 57 donne un résumé des moyennes obtenues et du test de Duncan. La Figure 24 est une représentation graphique de ces résultats. Il est observé que les professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion pensent que savoir que le demandeur est une femme, leur a été plus utile pour élaborer leur jugement que de savoir que c'était un homme. Les étudiants et les professionnels de CHRS U mettent ces deux modalités au même niveau et considèrent qu'aucune des deux ne leur a été plus utile que l'autre pour élaborer leur évaluation.

Tableau 57 : Résultats questionnaire interaction VI « Activité » X « Sexe du demandeur »

Effet courant : $F(2, 69)=3,4929$, $p=,03589$ Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille questionnaire) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 2384,3, dl = 77,339

	VI Activité	Sexe du demandeur	Moyenne en mm	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}
1	Etudiants	Homme	47,56		0,7807	0,7004	0,1327	0,7881	0,5619
2	Etudiants	Femme	49,28	0,7807		0,6440	0,2941	0,7633	0,7100
3	Prof. CHRS I	Homme	58,31	0,7004	0,6440		0,0016	0,8881	0,9407
4	Prof. CHRS I	Femme	79,23	0,1327	0,2941	0,0016		0,2268	0,4362
5	Prof. CHRS U	Homme	54,78	0,7881	0,7633	0,8881	0,2268		0,4591
6	Prof. CHRS U	Femme	59,67	0,5619	0,7100	0,9407	0,4362	0,4591	

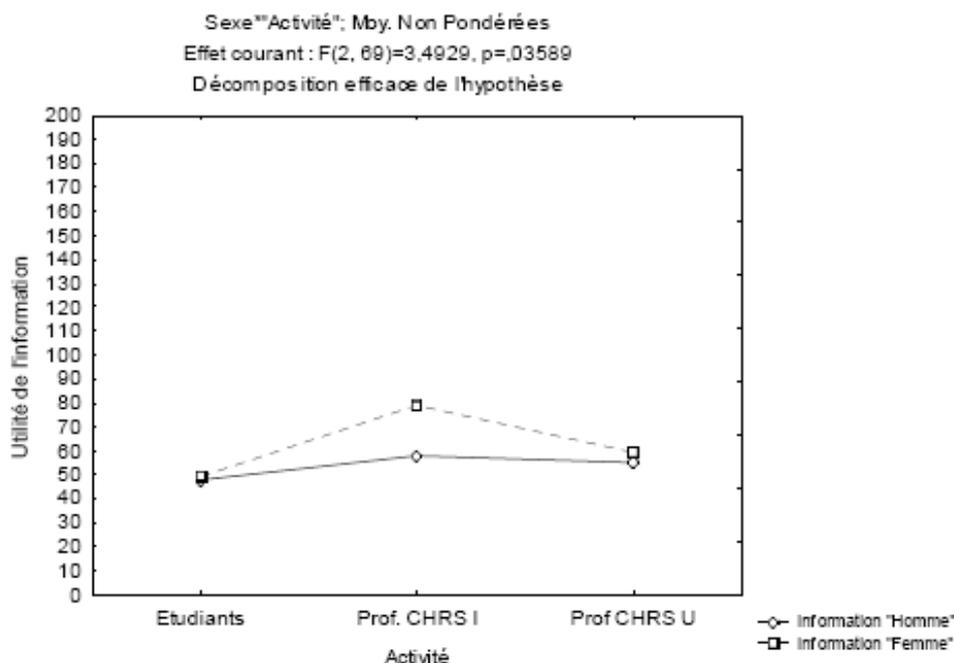


Figure 24 : Résultats questionnaire Interaction VI « Activité » et Sexe du demandeur

Résultats associés à la VI « Expérience professionnelle »

La variable indépendante « Expérience professionnelle » est composée de 30 étudiants de première année en formation de travailleur social, de 20 étudiants de 3ème année et de 22 professionnels. Une MANOVA a été réalisée sur ces données et avec cette VI et a montré deux effets significatifs. Un avec le facteur « Isolement social » et l'autre avec le facteur « Motivation » avec $[F(2,69)=3,587 ; p<.05]$ et $[F(2,69)=5,555 ; p<.01]$ respectivement.

Le [Tableau 58](#) donne les moyennes obtenues et le test de Duncan appliqué à ces moyennes. La [Figure 25](#) est une représentation graphique de ces résultats.

Tableau 58 : Résultats questionnaire VI « Expérience professionnelle » x Isolement social

Effet courant : $F(2, 69)=3,5870, p=,03296$ Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille questionnaire) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 2375,7, dl = 96,699

VI Exp. prof	Isolement social	Moyenne	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}
1 Etud. 1ere année	Pas isolé	136,33		0,6446	0,1939	0,9880	0,0336	0,4790
2 Etud. 1ere année	Isolé	140,50	0,6446		0,0651	10,8305	0,0033	0,4851
3 Etud. 3eme année	Pas isolé	110,75	0,1939	0,0651		0,0053	0,3435	0,2827
4 Etud. 3eme année	Isolé	136,55	0,9880	0,8305	0,0053		0,0064	0,5992
5 Professionnels	Pas isolé	93,23	0,0336	0,0033	0,3435	0,0064		0,0003
6 Professionnels	Isolé	126,18	0,4790	0,4851	10,2827	0,5992	0,0003	

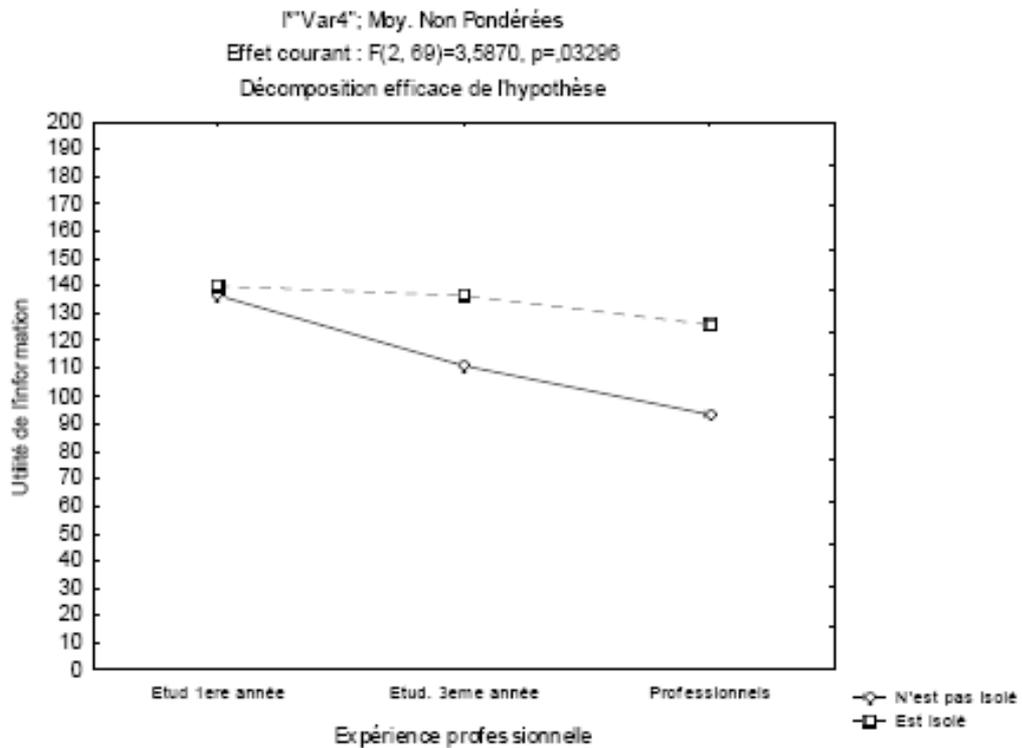


Figure 25 : Résultats questionnaire Interaction VI « Expérience professionnelle » et Isolement social

Les étudiants de première année, de troisième année et les professionnels considèrent l'information « Est isolé » comme la plus utile pour élaborer leur jugement. Par contre, le test de Duncan appliqué à ces données permet de différencier les étudiants de première année des autres. En effet, les étudiants de première année considèrent les informations « Est isolé » et « N'est pas isolé » au même degré d'importance pour élaborer leur jugement car l'écart observé de 4,17mm n'est pas significatif. Par contre pour les étudiants de troisième

année et les professionnels, les écarts constatés entre ces deux informations (25,80mm et de 32,95mm) sont significatifs.

Le **Tableau 59** et la **Figure 26** représentent les résultats du facteur motivation associé à la VI « Expérience professionnelle ». Le test de Duncan appliqué aux moyennes montre que les étudiants de troisième année et les professionnels considèrent que l'information « Est motivé » leur a été plus utile pour élaborer leur jugement que l'information « n'est pas motivé », alors que les étudiants de première année ne font pas de différence significative entre ces deux modalités.

Tableau 59 : Résultats questionnaire associés à la VI « Expérience professionnelle » et Motivation

Effet courant : $F(2, 69)=5,5551$, $p=,00580$ Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille questionnaire) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 2738,9, dl = 81,447

	VI Expérience professionnelle	Motivation du demandeur	Moyennes{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}
1	Etud. 1ere année	Pas motivé	157,90		0,1222	0,1594	0,2352	0,2609 0,4714
2	Etud. 1ere année	Motivé	148,10	0,1222		0,1676	0,6395	0,3235 0,9216
3	Etud. 3eme année	Pas motivé	124,00	0,1594	0,1676		0,0418	0,7290 0,1958
4	Etud. 3eme année	Motivé	137,65	0,2352	0,6395	0,0418		0,6766 0,6873
5	Professionnels	Pas motivé	131,23	0,2609	0,3235	0,7290	0,6766	
6	Professionnels	Motivé	146,05	0,4714	0,9216	0,1958	0,6873	0,0272

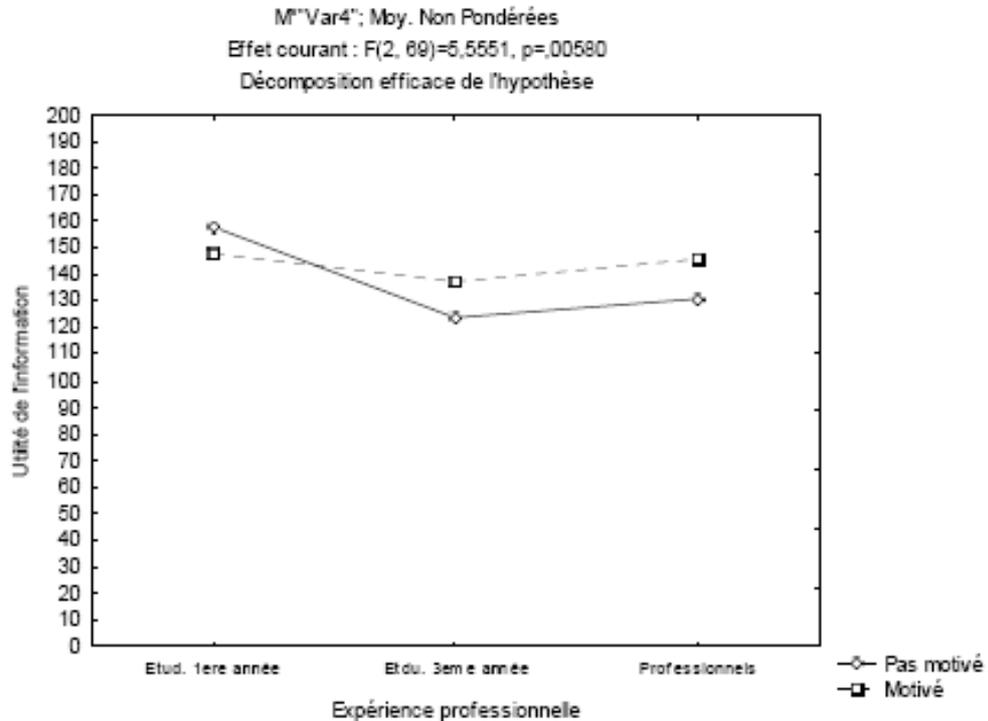


Figure 26 : Résultats questionnaire associés à la VI « Expérience professionnelle » et Motivation

Les résultats obtenus par le traitement du questionnaire permettent de constater que pour l'ensemble de la population, ce sont les informations sur la motivation du demandeur qui leur ont été le plus utile pour élaborer leur jugement. Par contre, les différences observées entre les groupes constitués par nos variables indépendantes montrent que plus les étudiants avancent dans leur formation, plus ils se rapprochent des jugements émis par les professionnels.

4. Discussion

Le travail de recherche théorique et les résultats obtenus au cours de la première recherche empirique avaient permis de : 1) montrer qu'il existe une mise en concurrence des demandeurs et que cette situation amène les travailleurs sociaux à élaborer leur jugement de la nécessité d'admission en CHRS sur d'autres critères que ceux définis par la loi. 2) mettre en lumière certains de ces critères. 3) montrer que les critères d'admission évoluaient au cours de la formation.

L'objectif de cette deuxième recherche était de comprendre comment les travailleurs sociaux élaboraient leur jugement lorsqu'ils étaient contraints de faire un choix entre plusieurs candidats recevables. Pour cette recherche nous avons posé les trois hypothèses suivantes:

1. Pour faire un choix entre les candidats, les travailleurs sociaux s'appuient principalement sur des informations subjectives et intra subjectives.
2. Les travailleurs sociaux vont accorder plus d'importance aux informations sur la motivation et l'alcoolisation que sur les informations portant sur la situation face au logement et à l'isolement social du demandeur.
3. Les étudiants modifient au cours de leur formation leur jugement de la nécessité d'aide pour se conformer à celle des professionnels.

Afin de vérifier ces hypothèses, nous avons utilisé la théorie fonctionnelle de la cognition initiée par Anderson NH (1981,1996) et plus particulièrement la méthode de la mesure fonctionnelle qui lui est associée. A l'aide des résultats de notre première recherche, nous avons sélectionné cinq facteurs auxquels nous avons attribué deux modalités opposées. Puis conformément aux prescriptions d'Anderson, nous avons construit 42 scénarii à partir des cinq facteurs qui ont été ensuite ordonnés aléatoirement dans un carnet. Ces scénarii ont été présentés à un échantillon de travailleurs sociaux qui devaient se prononcer sur la favorabilité d'accueillir ou non en CHRS d'insertion chacun des 42 personnages du carnet. La réponse à la question se réalisait à l'aide d'une croix apposée sur une échelle non graduée de 200mm allant de « Pas très favorable » à « Tout à fait favorable ». L'échantillon était composé d'étudiants en travail social de première année et de troisième année, mais également de professionnels exerçant dans le secteur de l'insertion.

Les premiers résultats ont montré que le personnage fictif décrit comme une femme, isolé socialement qui n'est pas alcoolisé, qui est très motivé et qui vit à la rue a obtenu la cotation moyenne la plus élevée et qu'à l'opposé, le personnage fictif décrit comme un homme qui n'est pas isolé socialement, qui n'est pas alcoolisé, qui n'est pas motivé et qui vit chez un tiers a reçu la cotation moyenne la plus petite. L'écart entre ces deux cotations moyennes est assez important du fait qu'il est supérieur à la moitié de l'échelle non graduée.

L'analyse de la variance sur le plan principal (72 x 2 x 2 x 2 x 2 x 2) a montré que les cinq facteurs présentés étaient significatifs. Ceci indique qu'avec des caractéristiques similaires, les travailleurs sociaux de notre échantillon ont eu tendance en moyenne à donner la priorité à une femme par rapport à un homme, une personne motivée par rapport à une personne pas motivée, une personne isolée face à une personne pas isolée, une personne qui n'est pas alcoolisée face à une personne alcoolisée, et une personne qui vit à la rue face à une personne qui vit chez un tiers. Ainsi, les personnes enquêtées ont bien utilisé tous les facteurs qui leur ont été présentés. De ce fait, il est possible d'affirmer que les facteurs Alcoolisation et Motivation qui avaient été désignés comme des facteurs subjectifs ont bien été utilisés par l'ensemble de l'échantillon.

La mesure des écarts entre les deux modalités de chaque facteur a permis de souligner que la motivation du demandeur est le facteur qui obtient l'écart le plus grand entre ces deux modalités (écart de 68,22 mm), suivi du facteur isolement social (écart de 24,56 mm), puis le logement (écart de 12,52 mm), l'alcoolisation (écart de 7,19mm) et pour finir le sexe du demandeur (écart de 3,79 mm). La disparité des écarts entre les deux modalités de chaque facteur, laisse penser que le facteur motivation va jouer un rôle très important lors des évaluations et que les autres facteurs vont intervenir pour faire une différence entre des demandeurs du même niveau de motivation.

En effet, l'étude des interactions avec le facteur motivation permet de mettre en lumière la puissance de ce facteur. Les deux interactions à trois facteurs significatives qui ont été obtenues avec le critère motivation (Isolement social x Alcoolisation x Motivation et Isolement social x Motivation x Logement) montrent que les personnes décrites comme

motivées obtiennent toutes une cotation largement supérieure aux personnes décrites comme pas motivées. Il a été observé ces mêmes résultats pour les deux interactions significatives à quatre facteurs. Ainsi, quel que soit le niveau d'isolement social du demandeur, de l'urgence face au manque de logement, du sexe du demandeur et de son niveau d'alcoolisation, ce sont les personnes motivées qui sont systématiquement mieux cotées pour obtenir une place en CHRS d'insertion. Par exemple, nous avons observé qu'une personne motivée qui n'est pas isolée socialement et qui vit chez un tiers sera mieux cotée pour intégrer un CHRS qu'une personne décrite comme isolée socialement, vivant à la rue mais qui n'est pas motivée. De même, un homme qui n'est pas isolé socialement, qui vit chez un tiers et qui est motivé reçoit une cotation plus favorable pour accéder à un CHRS qu'une femme qui est isolée socialement qui vit à la rue mais qui n'est pas motivée.

Il est donc possible d'affirmer que l'information sur la motivation du demandeur est prioritaire et qu'elle est plus importante que les informations qui portent sur les missions des CHRS comme par exemple, être en situation d'exclusion sociale ou rencontrer des difficultés face au logement. La motivation est donc le critère le plus important sur lequel se basent les travailleurs sociaux pour élaborer leur jugement. Ces résultats permettent ainsi de confirmer en partie nos deux premières hypothèses, à savoir que les travailleurs sociaux utilisent des informations subjectives pour élaborer leur jugement et que la motivation est le critère le plus important.

En étudiant le facteur alcoolisation d'un peu plus près, il est possible de comprendre comment il agit lors des prises de décision. Nous avons observé que les personnages alcoolisés obtenaient une cotation moyenne moins élevée que ceux qui étaient présentés comme non alcoolisés le jour de l'entretien, mais que l'écart entre ces deux modalités n'était pas très important. Néanmoins, il a été observé que le facteur alcoolisation intervenait quatre fois dans des interactions et qu'il jouait un rôle non négligeable. En effet, lors de l'interaction simple Alcoolisation x Isolement social, l'isolement social est bien le critère le plus important, mais l'alcoolisation du demandeur permet de faire la différence entre les deux candidats de même niveau d'isolement et le personnage décrit comme non alcoolisé est prioritaire par rapport à celui qui est alcoolisé. Lors de l'interaction Alcoolisation x Motivation, la motivation est le facteur essentiel, mais l'alcoolisation du demandeur permet de faire un choix entre les deux candidats motivés et la personne décrite comme non alcoolisée est mieux cotée que celle décrite comme alcoolisée. Nous retrouvons des résultats identiques lors des interactions à trois facteurs, où l'alcoolisation du candidat permet systématiquement de faire un choix entre les deux candidats qui se trouvent les mieux placés pour être accueillis en CHRS. Ainsi, s'il n'a pas pu être constaté que le facteur alcoolisation est un des critères principaux, il a été observé qu'il permettait de faire un choix entre deux candidats très bien placés pour être accueillis. D'autre part, les résultats obtenus avec les vignettes unifactorielles ont mis en lumière que le facteur alcoolisation n'était pas significatif. Ainsi lorsque les travailleurs sociaux ont été confrontés à cette seule information, ils n'ont pas en général réussi à élaborer leur jugement à partir de ce seul critère. Par contre il a été observé qu'ils n'ont rencontré aucune difficulté pour le faire avec les facteurs Motivation, Isolement social et Logement.

L'étude des résultats obtenus avec le facteur Isolement social a montré que ce facteur jouait bien un rôle essentiel dans l'élaboration du jugement, mais que lorsqu'il était en interaction avec le facteur motivation, il n'intervenait que de manière secondaire et pouvait dans de nombreuses fois s'effacer devant la puissance du facteur motivation. Les résultats obtenus avec le facteur Logement soulignent que celui-ci ne prend pas beaucoup d'importance lors de l'élaboration du jugement, alors que dans les cas où il est présenté

seul (vignette uni-factorielle), l'écart qui sépare les moyennes des deux modalités est assez important et significatif. L'étude des résultats obtenus avec le facteur Sexe du demandeur permet de mettre en lumière que celui-ci joue un rôle dans le processus de sélection, alors que les CHRS enquêtés étaient des CHRS tout public. Toutefois, lorsque celui-ci est présenté tout seul (vignette uni-factorielle), les écarts observés entre les moyennes des deux modalités ne sont pas significatifs. Ainsi, face à cette seule information, les travailleurs sociaux enquêtés n'ont pas pu se déterminer, alors que si cette information est en interaction avec d'autres, elle permet dans certaines situations de faire un choix entre deux personnages et la femme est en général favorisée par rapport à l'homme.

L'ensemble de ces résultats permet de confirmer totalement nos deux premières hypothèses. Afin de vérifier notre troisième hypothèse (les étudiants modifient au cours de leur formation leur jugement de la nécessité d'aide pour se conformer à celle des professionnels), nous avons introduit trois variables indépendantes. La variable indépendante « activité professionnelle » distingue les étudiants des professionnels en CHRS d'urgence et des professionnels de CHRS d'insertion, la variable indépendante « expérience en CHRS » distingue les étudiants qui n'ont jamais fait un stage en CHRS de ceux qui en ont fait et des professionnels, la variable indépendante « Expérience dans le social » distingue les étudiants de première année de ceux de troisième année et des professionnels.

L'analyse de la variance réalisée entre les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS et ceux qui en ont fait, souligne un effet significatif avec l'interaction « Stage en CHRS » x Alcoolisation. Les résultats montrent que les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS donnent des cotations moyennes identiques entre les demandeurs alcoolisés et les demandeurs non alcoolisés, alors que ceux qui ont fait un stage en CHRS émettent un jugement identique à celui des professionnels de CHRS et évaluent plus négativement les personnes décrites comme alcoolisées que les personnes non alcoolisées. Afin de vérifier si cette observation était bien le fait d'avoir réalisé un stage en CHRS et non pas celui de la formation dispensée à l'école, il a été réalisé une MANOVA sur les résultats obtenus entre les étudiants de première année et les étudiants de troisième année qui n'avaient jamais réalisé de stage en CHRS. Il n'a été constaté aucune différence significative entre les jugements émis par ces deux populations. Cette observation permet de faire l'hypothèse que c'est bien avec le stage en CHRS que les changements dans l'élaboration du jugement se sont effectués et non pas seulement du fait de la formation théorique apportée à l'école. Dit autrement, c'est au contact des professionnels de CHRS que les étudiants intégreraient qu'une personne alcoolisée le jour de l'entretien n'a peut-être pas tout à fait sa place dans un CHRS d'insertion. Ainsi, nous pouvons valider notre dernière hypothèse et affirmer que la formation professionnelle et plus particulièrement les stages en CHRS permettent aux étudiants d'émettre un jugement identique à celui des professionnels.

Avec la validation de nos trois hypothèses, il est possible d'affirmer que la motivation du demandeur est le critère principal sur lequel repose le jugement et que dans le cadre d'une mise en concurrence des demandeurs, la personne alcoolisée le jour de l'entretien risque d'avoir des difficultés pour être accueillie en CHRS. Pourtant, l'alcoolisation perçue le jour d'un entretien ne dit pas grand-chose sur la personne, mais son utilisation vient souligner que malgré la formation professionnelle, les valeurs morales attachées aux bons et aux mauvais pauvres sont toujours actives. Ainsi, l'admission en CHRS n'est pas réalisée en fonction de priorités émises par le droit, mais par la perception que se font les travailleurs sociaux de la volonté et les ressources personnelles que laisse percevoir le demandeur. Nous sommes là au cœur d'une révolution du travail social, et nous ne pouvons que faire

des parallèles avec ce que peuvent observer différents sociologues qui soulignent que le travail social est passé d'une vision d'un droit social qui protège les plus démunis à un droit contractualisé où le demandeur doit d'abord faire la preuve de sa volonté et/ou de sa capacité à en faire bon usage. En utilisant le critère de motivation, les travailleurs sociaux prennent le risque d'écarter des processus d'insertion les personnes les plus fragiles et celles qui sont rejetées par la société dominante et remettent d'une certaine façon en question les valeurs de justice sociale et d'égalité sur lesquelles se sont construites le travail social.

Suite à la confirmation de nos trois hypothèses, nous souhaitons comprendre comment les travailleurs sociaux intègrent les informations. Dit autrement nous souhaitons mettre en lumière le modèle mathématique par lequel les travailleurs sociaux passent pour élaborer leur jugement. En effet, nous avons vu qu'Anderson NH avait montré que lors de la construction et de l'émission d'un jugement, les personnes utilisaient en général un modèle mathématique simple et qu'il était possible de le découvrir une fois la réponse donnée. Connaître ce modèle mathématique est indispensable si nous souhaitons modéliser le jugement de la nécessité d'aide car c'est de lui que dépend le jugement et qu'il peut être totalement différent avec des informations identiques. Compte tenu des travaux d'Anderson sur la formation d'impression et du peu d'interaction observée, nous pouvons émettre l'hypothèse que les travailleurs sociaux élaborent leur jugement sur un modèle de la moyenne. Notre dernière enquête portera donc sur la recherche de ce modèle d'intégration des informations.

Parie 6 : Modélisation du jugement de la nécessité d'aider

1. Hypothèses de recherche

Notre première étude a permis de mettre en lumière les critères sur lesquels les travailleurs sociaux s'appuient pour effectuer un choix entre les demandeurs. Il en est ressorti que la « Motivation » qui est un critère non défini par la loi se trouvait dans le noyau central de la représentation sociale. Il a été observé également que certains critères comme « L'alcoolisation », « La violence », « Les troubles psychiques » et le « manque d'autonomie » étaient considérés comme des critères négatifs pour être admis en CHRS d'insertion. D'autre part, il a été montré qu'il existait une évolution des représentations de ces critères d'admission au cours de la formation professionnelle et que par conséquent il était possible d'émettre l'hypothèse de l'existence d'une culture professionnelle qui se construit au cours de la formation.

La deuxième enquête a permis de voir comment les travailleurs sociaux de notre échantillon intègrent et évaluent des informations à propos de personnages fictifs décrits à l'aide des critères dégagés par notre première enquête. Il a été montré que les cinq critères d'admission présentés pour cette recherche étaient bien intégrés par l'ensemble des participants. Il a été confirmé que lors de l'évaluation, le critère « Motivation » était prépondérant et qu'il prenait une place plus importante que le niveau d'isolement social et l'urgence face au logement du demandeur. Il a été vu également que les travailleurs sociaux utilisaient, partageaient, voire transmettaient des stéréotypes sur des informations comme l'alcoolisation.

Pour cette dernière enquête, il sera recherché le modèle d'intégration algébrique que les travailleurs sociaux utilisent pour élaborer leur jugement de la nécessité d'aide. En effet, Anderson (1981) a montré qu'il était possible de modéliser la manière dont les individus élaborent leur jugement à la condition de connaître au préalable l'algèbre cognitive qu'ils utilisent. Cette connaissance est donc indispensable pour élaborer la modélisation du jugement de la nécessité d'accueillir une personne en CHRS d'insertion. En effet, jusqu'au niveau actuel de la recherche, nous connaissons les critères sur lesquels les travailleurs sociaux s'appuient et savons que le critère de la motivation est essentiel. En découvrant le modèle algébrique, il sera possible de décrire le processus cognitif du jugement de la nécessité d'aide. Par exemple, apprendre qu'un groupe de personne élabore son jugement sur un modèle de la moyenne, permet de savoir qu'il est inutile de fournir toutes les qualités de la personne à évaluer, mais de mentionner seulement les plus importantes. Compte tenu des travaux d'Anderson (1981) qui a montré que l'évaluation de sympathie d'une personne s'effectue à partir d'un modèle algébrique de type moyenne, nous émettons l'hypothèse que les travailleurs sociaux fonctionnent sur un modèle algébrique de type additif et plus particulièrement sur celui de la moyenne. Les résultats de notre dernière recherche ont souligné que très peu d'interactions significatives apparaissaient et que le critère de la motivation était très important. Nous émettons l'hypothèse que les travailleurs sociaux élaborent leur jugement de la nécessité d'accueillir une personne en CHRS sur

un modèle de moyenne pondérée. D'autre part, nous souhaitons vérifier s'il existe des différences de d'élaboration du jugement entre les professionnels et les étudiants et entre des professionnels qui travaillent dans des secteurs différents (Urgence et insertion).

2. Méthode

2.1 Population

Cette enquête s'est réalisée auprès d'un échantillon de 73 travailleurs sociaux dont 27 professionnels exerçant dans différents CHRS d'insertion (16 personnes) ou en CHRS d'urgence (11 personnes) répartis sur tout le territoire français et de 46 étudiants en formation d'éducateur spécialisé de la région Rhône Alpes. La moitié des étudiants est en fin de première année et le reste en fin de troisième année soit un à deux mois avant l'obtention de leur diplôme professionnel. Notre population est composée de 56 femmes et de 17 hommes soit une proportion de deux tiers de femmes et d'un tiers d'hommes. Cette disproportion entre les sexes est conforme à la réalité des professions du travail social.

Le [Tableau 60](#) montre la répartition de la population entre les hommes et les femmes dans chacune des catégories:

Tableau 60 : Répartition de la population entre sexe et activité professionnelle

Etudiants	Homme	Femme	Total
Etudiants 1ere année	4	19	23
Etudiants 3eme année	3	20	23
Total étudiants	7	39	46
Professionnels	Homme	Femme	Total
Professionnels CHRS I	5	11	16
Professionnels CHRS U	5	6	11
Total professionnels	10	17	27
Total Etud. + Prof.	17	56	73

2.2 Outil de recherche et procédure

Comme pour l'enquête précédente, les professionnels ont été contactés sur leur lieu de travail et ont été choisis au hasard sur la base du volontariat. Beaucoup d'entre eux avaient participé à l'enquête précédente (n=17) et ont accepté de poursuivre le travail de recherche. Bien entendu, les résultats des autres enquêtes ne leur avaient pas été communiqués avant d'avoir terminé celle-ci. Par contre, des échanges ont eu lieu à l'issu de cette dernière. De la même manière, la grande majorité des étudiants (n=36) avaient participé à l'enquête précédente et les résultats ne leur ont été communiqués qu'à l'issu de cette enquête. Ce temps d'échange a permis de créer une réflexion sur les pratiques professionnelles de l'évaluation et de la sélection des publics.

Pour cette recherche, nous avons utilisé la méthode de la mesure fonctionnelle initiée par Anderson. L'objectif est de mettre en lumière le modèle d'intégration qu'utilisent les travailleurs sociaux lorsqu'ils sont dans l'obligation de faire un choix entre plusieurs demandeurs. Pour ceci nous avons construit des carnets composés de 72 vignettes qui décrivent chacune un individu fictif construit à partir des trois facteurs suivants auxquels nous avons attribué trois degrés :

Alcoolisation : Est alcoolisé / Semble alcoolisé / N'est pas alcoolisé

Motivation : N'est pas motivé / Est moyennement motivé / Est très motivé

Logement : Est hébergé chez un tiers / Est hébergé en CHRS de stabilisation / Est à la rue

Le [Tableau 61](#) représente l'ensemble des combinaisons factorielles correspondant au croisement de nos trois facteurs.

Tableau 61 : Construction des scénarios de l'enquête 3

Alcoolisation	Motivation	Type de logement	N° Cas	N° Vignette	N° Vignette
Est alcoolisé	N'est pas motivé	Est hébergé chez un tiers	1	34	45
		Est hébergé en stabilisation	2	15	39
		Est à la rue depuis	3	14	66
	Est moyennement motivé	Est hébergé chez un tiers	4	11	37
		Est hébergé en stabilisation	5	28	53
		Est à la rue depuis	6	12	40
	Est très motivé	Est hébergé chez un tiers	7	33	67
		Est hébergé en stabilisation	8	1	47
		Est à la rue depuis	9	35	52
Semble alcoolisé	N'est pas motivé	Est hébergé chez un tiers	10	10	59
		Est hébergé en stabilisation	11	5	54
		Est à la rue depuis	12	20	38
	Est moyennement motivé	Est hébergé chez un tiers	13	21	69
		Est hébergé en stabilisation	14	26	63
		Est à la rue depuis	15	8	57
	Est très motivé	Est hébergé chez un tiers	16	13	42
		Est hébergé en stabilisation	17	22	49
		Est à la rue depuis	18	29	64
N'est pas alcoolisé	N'est pas motivé	Est hébergé chez un tiers	19	31	48
		Est hébergé en stabilisation	20	18	44
		Est à la rue depuis	21	4	46
	Est moyennement motivé	Est hébergé chez un tiers	22	2	68
		Est hébergé en stabilisation	23	36	72
		Est à la rue depuis	24	16	62
	Est très motivé	Est hébergé chez un tiers	25	24	43
		Est hébergé en stabilisation	26	19	51
		Est à la rue depuis	27	7	60
		Est hébergé chez un tiers	28	30	70
		Est hébergé en stabilisation	29	25	56
		Est à la rue depuis	30	9	50
		Est hébergé chez un tiers	31	6	61
		Est hébergé en stabilisation	32	17	65
		Est à la rue depuis	33	3	55
		Est hébergé chez un tiers	34	23	41
		Est hébergé en stabilisation	35	27	71
		Est à la rue depuis	36	32	58

Le croisement de toutes les informations donne sur le plan factoriel 3x3x3 un nombre de 27 combinaisons de scénarios distincts auquel il a été ajouté 9 scénarios composés d'une seule modalité. Le carnet est donc composé de 36 vignettes qui ont été mélangées de manière aléatoire. Nous avons ensuite construit un deuxième carnet de 36 vignettes qui ont été mélangées dans un ordre différent. Puis ces deux carnets de 36 vignettes au format A4 coupé en quatre dans le sens de la longueur ont été intégrés dans un seul document de 72 vignettes.

La procédure de recueil comporte une phase dite de familiarisation où le professionnel peut revenir sur ses évaluations afin qu'il puisse construire sa propre échelle de valeur et s'habituer à l'outil et une phase dite d'expérimentation. Lors de cette dernière, (carnet de

72 vignettes) la personne ne peut plus revenir sur sa décision. Le travail est individuel et le silence est indispensable pendant cette phase. Le temps disponible pour remplir le carnet est libre, mais le travail demande en général entre 20 et 30 minutes.

Chaque vignette décrit une situation d'un individu fictif auquel le travailleur social doit donner son avis sur son admission en CHRS d'insertion. L'ordre d'apparition des vignettes est le même pour tous les participants. La phrase d'introduction et la question est identique pour chaque scénario ; « *Une personne vient vous voir pour la première fois. Elle vous demande une place en CHRS d'insertion. Cette personne est (Exemple de la première vignette): Hébergée en CHRS de stabilisation, Alcoolisée, Très motivée pour sortir de sa situation* ». La réponse se fait comme pour l'enquête précédente à l'aide d'une croix que la personne enquêtée doit apposer sur une échelle non graduée de 200mm allant de « Pas très favorable » à « Tout à fait favorable ».

L'enquête se termine par un questionnaire qui permet de connaître pour les étudiants leur sexe, leur formation professionnelle et le niveau dans la formation. Pour les professionnels, il leur est demandé leur sexe, leur formation initiale et actuelle ainsi que le type d'établissement où ils travaillent (CHRS I, CHRS U, CHRS de Stabilisation, Accueil de jour etc...). Ensuite, il est demandé à chaque participant son opinion sur l'utilisation de chacune des neuf modalités proposées pour construire les vignettes. La réponse se fait sur une échelle non graduée allant de « Pas du tout » à « Beaucoup ».

3. Résultats

Avant de procéder au traitement des données, il a été vérifié la stabilité des évaluations entre les moyennes obtenues dans des vignettes de la première partie du carnet et celles de la deuxième partie du carnet. Pour cela, il a été effectué une analyse de variance entre ces deux parties du carnet. Les résultats de la MANOVA montrent qu'il n'y a aucune différence significative entre les moyennes de la première partie du carnet et celles obtenues dans la deuxième partie du carnet. Compte tenu de ces résultats, nous avons réalisé la moyenne entre chacune des deux vignettes qui composait les deux parties du carnet.

3.1 Résultats généraux

3.1.1 Les moyennes obtenues

Le [Tableau 62](#) présente les résultats obtenus par l'ensemble des sujets pour le plan principal 73 x 3 x 3 x 3. La moyenne générale des cotations est de 105,43 mm et se situe au centre droit de l'échelle. Le scénario qui a reçu la cotation la moins élevée (58,60 mm) décrit un personnage fictif qui est alcoolisé, qui n'est pas motivé et qui est hébergé en CHRS de stabilisation. Celui qui a reçu la cotation la plus élevée (162,74 mm) présente un personnage fictif qui n'est pas alcoolisé, qui est très motivé et qui vit à la rue. L'écart des cotations moyennes entre ces deux scénarios est de 104,14mm. Les participants ont donc utilisé plus de la moitié de toute l'étendue de l'échelle de réponse qui allait de 0 à 200mm.

Tableau 62 : Résultats des moyennes obtenues plan principal 73x3x3x3

Alcoolisation	Motivation	Type de logement	Moyenne	Ordre
Est alcoolisé	N'est pas motivé	Est hébergé chez un tiers	59,92	2
		Est hébergé en stabilisation	58,60	1
		Est à la rue	66,34	3
	Est moyennement motivé	Est hébergé chez un tiers	89,01	10
		Est hébergé en stabilisation	97,98	14
		Est à la rue	90,54	11
	Est très motivé	Est hébergé chez un tiers	131,81	19
		Est hébergé en stabilisation	136,21	20
		Est à la rue	141,47	22
Semble alcoolisé	N'est pas motivé	Est hébergé chez un tiers	66,84	4
		Est hébergé en stabilisation	68,29	5
		Est à la rue	71,36	6
	Est moyennement motivé	Est hébergé chez un tiers	94,32	12
		Est hébergé en stabilisation	96,57	13
		Est à la rue	105,36	15
	Est très motivé	Est hébergé chez un tiers	136,90	21
		Est hébergé en stabilisation	141,57	23
		Est à la rue	144,40	24
N'est pas alcoolisé	N'est pas motivé	Est hébergé chez un tiers	73,00	7
		Est hébergé en stabilisation	79,29	8
		Est à la rue	80,63	9
	Est moyennement motivé	Est hébergé chez un tiers	108,00	16
		Est hébergé en stabilisation	117,32	18
		Est à la rue	115,98	17
	Est très motivé	Est hébergé chez un tiers	151,03	25
		Est hébergé en stabilisation	161,26	26
		Est à la rue	162,74	27

Le [Tableau 63](#) présente les moyennes par facteur et pour chacun des degrés.

Tableau 63 : Résultats des moyennes par facteur plan principal 73 x 3 x 3 x 3

Facteurs	Modalités	Moyenne en mm
Alcoolisation	Est alcoolisé	96.88
	Semble alcoolisé	102.84
	N'est pas alcoolisé	116.58
Motivation	N'est pas motivé	69.36
	Est moyennement motivé	101.67
	Est très motivé	145.26
Logement	Hébergé chez un tiers	101.20
	Hébergé en CHRS stabilisation	106.34
	Est à la rue	108.76

Des trois facteurs, celui dont l'écart est le plus important entre les deux degrés extrêmes est le facteur Motivation [N'est pas motivé (69,36mm) – Est très motivé (145,26mm) = 75,90mm], loin devant les facteurs [Est alcoolisé (96,88mm) – N'est pas alcoolisé (116,58mm)= 19,70mm] et Logement [Est hébergé chez un tiers (101,20mm) – (108,76 mm)= 7,56mm].

La Figure 27 est une représentation graphique de ces trois facteurs. L'observation des trois courbes et les résultats des moyennes permettent de voir que la motivation du demandeur est bien le facteur principal et que les deux autres ne sont que secondaires. La courbe attachée à la motivation montre une croissance irrégulière : l'écart entre le premier et le second degré (32,31mm) est moins important que l'écart entre le deuxième et le troisième degré (43,59mm). Il est observé le même phénomène avec le facteur alcoolisation (5,96mm et 13,74mm). Par contre avec le facteur Logement les écarts de moyennes sont assez faibles et l'écart qui sépare les deux premiers degré (5,14) est plus important que l'écart qui sépare les deux derniers (2,42mm).

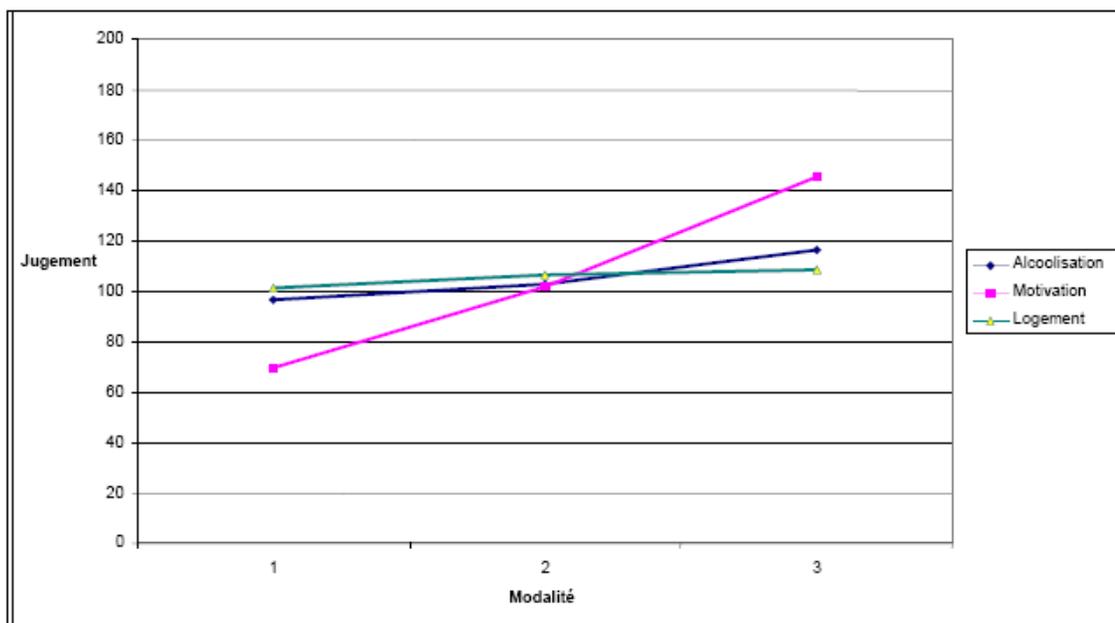


Figure 27 : Graphique représentant les moyennes obtenues pour les trois facteurs et leurs trois modalités

3.1.2 Analyse de la variance

Une analyse de la variance multiple (MANOVA) a été appliquée aux données brutes correspondant au plan principal (73 x 3 x 3 x 3). Les résultats de la MANOVA présentés dans le Tableau 64 soulignent que seuls les facteurs Motivation et Alcoolisation présentent des effets principaux significatifs avec respectivement $[F(2,144)=203,70 ; p<.0001]$ et $[F(2,144)=44,41 ; p<.0001]$. Le facteur Logement n'est pas significatif.

Tableau 64 : Analyse de la variance A x M x L 73 sujets

Analyse de Variance avec Mesures Répétées (Feuille 73 moyenne) Paramétrisation sigma-restreint Décomposition efficace de l'hypothèse					
	SC	Degré de	MC	F	p
Ord.Orig.	21910407	1	21910407	1219,397	0,000000
Erreur	1293712	72	17968		
A	134191	2	67095	44,413	0,000000
Erreur	217542	144	1511		
M	1906336	2	953168	203,696	0,000000
Erreur	673828	144	4679		
L	19563	2	9782	2,831	ns
Erreur	497584	144	3455		
A*M	4650	4	1162	2,945	0,020713
Erreur	113675	288	395		
A*L	2503	4	626	2,323	ns
Erreur	77575	288	269		
M*L	2138	4	535	1,599	ns
Erreur	96312	288	334		
A*M*L	4981	8	623	2,650	0,007349
Erreur	135342	576	235		

Le tableau laisse apparaître deux interactions significatives qui vont être étudiées.

3.1.3 Etude des interactions

L'analyse de la variance ([Tableau 64](#)) indique deux interactions significatives : Alcoolisation x Motivation [$F(4,288)=2,95$; $p<.05$] et Alcoolisation x Motivation x Logement [$F(8,576)=2,65$; $p<.01$]. La première interaction Alcoolisation x Motivation sera étudiée à partir de la [Figure 28](#), du [Tableau 65](#) et du [Tableau 66](#).

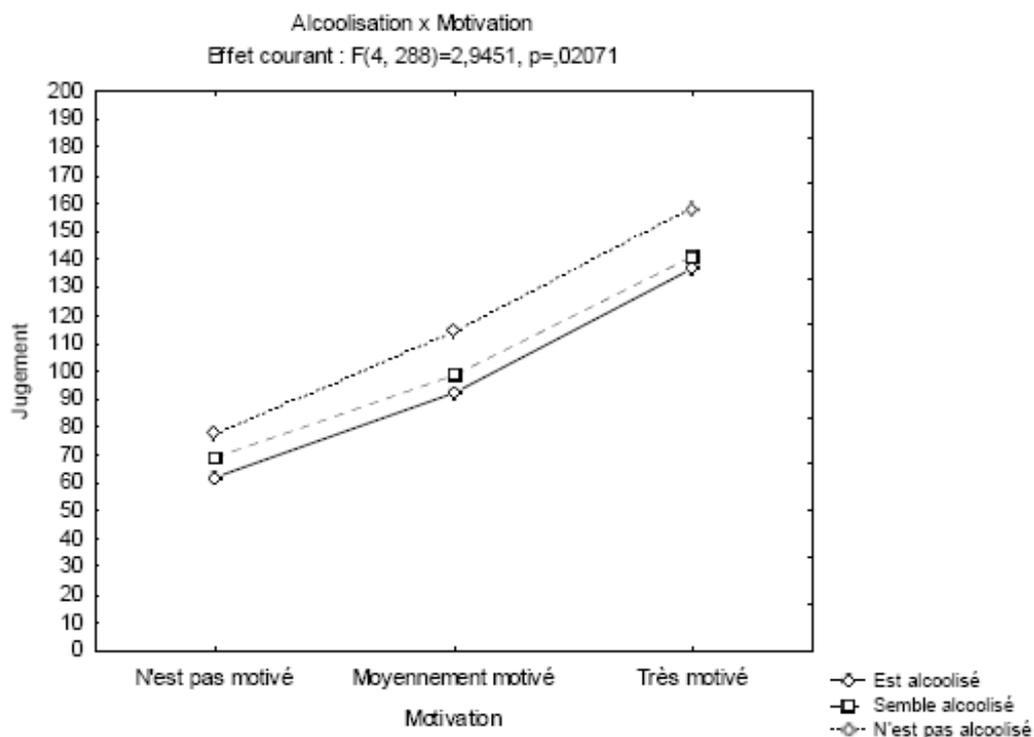


Figure 28 : Graphique représentant l'interaction Alcoolisation x Motivation

La Figure 28 est la représentation graphique de cette interaction avec en abscisse le facteur motivation et en ligne le facteur Alcoolisation du demandeur. Les trois courbes semblent pratiquement parallèles mais laissent paraître que les écarts entre le deuxième et le troisième degré sont plus importants qu'entre le premier et le deuxième degré. Les moyennes présentées dans le Tableau 65 confirment cette impression. Les résultats montrent que le personnage fictif décrit comme pas alcoolisé et qui est très motivé est celui qui obtient la moyenne la plus élevée (158,34mm) et le personnage fictif qui obtient la cotation moyenne la plus faible est décrit comme un individu alcoolisé et qui n'est pas motivé (61,62mm). Le test de Duncan appliqué à ces données montre que tous les écarts entre les personnages fictifs sont significatifs.

Tableau 65 : Résultats de l'interaction Alcoolisation x Motivation

Alcoolisation x Motivation; Effet courant : $F(4, 288)=2,9451, p=,02071$		
Alcoolisation	Motivation	Moyenne en mm
Est alcoolisé	N'est pas motivé	61,62
	Est moyennement motivé	92,51
	Est très motivé	136,50
Semble alcoolisé	N'est pas motivé	68,83
	Est moyennement motivé	98,75
	Est très motivé	140,95
N'est pas alcoolisé	N'est pas motivé	77,64
	Est moyennement motivé	113,76
	Est très motivé	158,34

Tableau 66 : Test de Duncan interaction Alcoolisation x Motivation (73 sujets)

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille 73 moyenne) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur : MC Intra = 394,70, dl = 288,00										
Alcoolisation	Motivation	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}	{7}	{8}	{9}
		61,62	92,51	136,50	68,83	98,75	140,95	77,64	113,76	158,34
1 Est alcoolisé	Pas motivé		0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2 Est alcoolisé	Moy. motivé	0,0000		0,0000	0,0000	0,0010	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
3 Est alcoolisé	Très motivé	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0189	0,0000	0,0000	0,0000
4 Semble alcoolisé	Pas motivé	0,0000	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5 Semble alcoolisé	Moy. motivé	0,0000	0,0010	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
6 Semble alcoolisé	Très motivé	0,0000	0,0000	0,0189	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000	0,0000
7 Pas alcoolisé	Pas motivé	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000		0,0000	0,0000
8 Pas alcoolisé	Moy. motivé	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000		0,0000
9 Pas alcoolisé	Très motivé	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	

Etudions l'interaction à trois facteurs. Les résultats des moyennes se trouvent dans le [Tableau 62](#). Le test de Duncan (voir [Erreur : source de la référence non trouvée](#)) appliqué à ces données montre que les deux personnages fictifs décrits comme Alcoolisé, non motivé, logé chez un tiers ou logé en stabilisation (59,92 et 58,60) sont ceux qui, à égalité, ont obtenu la cotation la plus défavorable pour être accueillis en CHRS d'insertion. Les deux personnages qui, à égalité, ont obtenu la meilleure cotation sont décrits comme « Non alcoolisés » le jour de l'entretien, perçus comme « très motivés » et « hébergés en stabilisation » ou « vivant à la rue » (161,26mm et 162,74mm).

La [Figure 29](#) montre clairement que les 9 personnages fictifs perçus comme très motivés (M3) sont ceux qui obtiennent les moyennes les plus élevées et que les 9 personnages perçus comme moyennement motivés (M2) obtiennent des moyennes supérieures à ceux qui sont perçus comme pas motivés (M1). Le test de Duncan appliqué à ces données confirme ces observations ($p < .001$). Nous pouvons donc affirmer que la motivation est l'information principale sur laquelle se sont appuyés les travailleurs sociaux de notre échantillon pour évaluer la nécessité d'une admission en CHRS d'insertion.

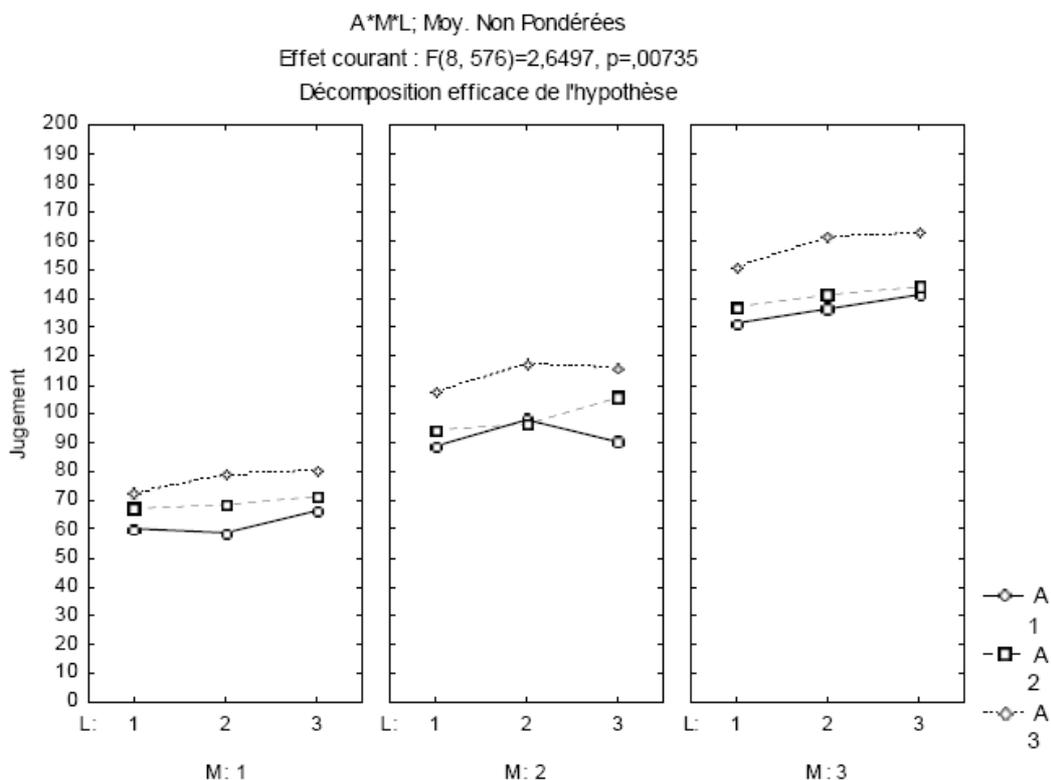


Figure 29 : Graphique représentant l'interaction à trois facteurs AxMxL

Nous observons pratiquement ce même phénomène avec le facteur alcoolisation (A). Le test de Duncan nous montre qu'avec le même niveau de motivation, les 3 personnages fictifs perçus comme non alcoolisés (A3) sont mieux cotés pour intégrer un CHRS d'insertion que tous les autres. Que les 3 personnages fictifs qui semblent alcoolisés (A2) sont mieux cotés que ceux qui sont alcoolisés (A1). La seule exception à cette règle se trouve avec le personnage moyennement motivé et qui est logé en CHRS de stabilisation (L2). Dans ce cas, qu'il soit réellement alcoolisé ou qu'il semble alcoolisé, ne permet pas de faire la différence lors du choix.

La Figure 30 permet de voir que le type d'hébergement de la personne n'est pas systématiquement pris en considération de la même manière en fonction de la motivation et de l'alcoolisation perçue. Nous observons que si une personne n'est pas alcoolisée (A3), les personnages qui vivent à la rue (L3) ou qui sont en CHRS de stabilisation (L2) obtiennent selon leur degré de motivation la même cotation. Par contre si la personne semble alcoolisée (A2) et n'est pas motivée (M1), le type d'hébergement ne permet pas de faire la différence entre les trois personnages (Test de Duncan non significatif). Nous retrouvons ce même

phénomène avec la personne qui semble alcoolisée (A2) et qui est très motivée (M3). Par contre si elle est moyennement motivée (M2), c'est la personne qui vit à la rue qui aura la priorité sur les deux autres (test de Duncan avec $p < .0001$). Pour finir en cas d'alcoolisation (A1) et d'une motivation forte c'est la personne qui vit à la rue qui est prioritaire. Nous retrouvons ce même phénomène dans la catégorie des personnes non motivées (M1) et qui sont alcoolisée (A1). Par contre si la personne est moyennement motivée et qu'elle est alcoolisé (A1), c'est la personne qui est hébergée en stabilisation qui obtient une cotation plus élevée que les deux autres.

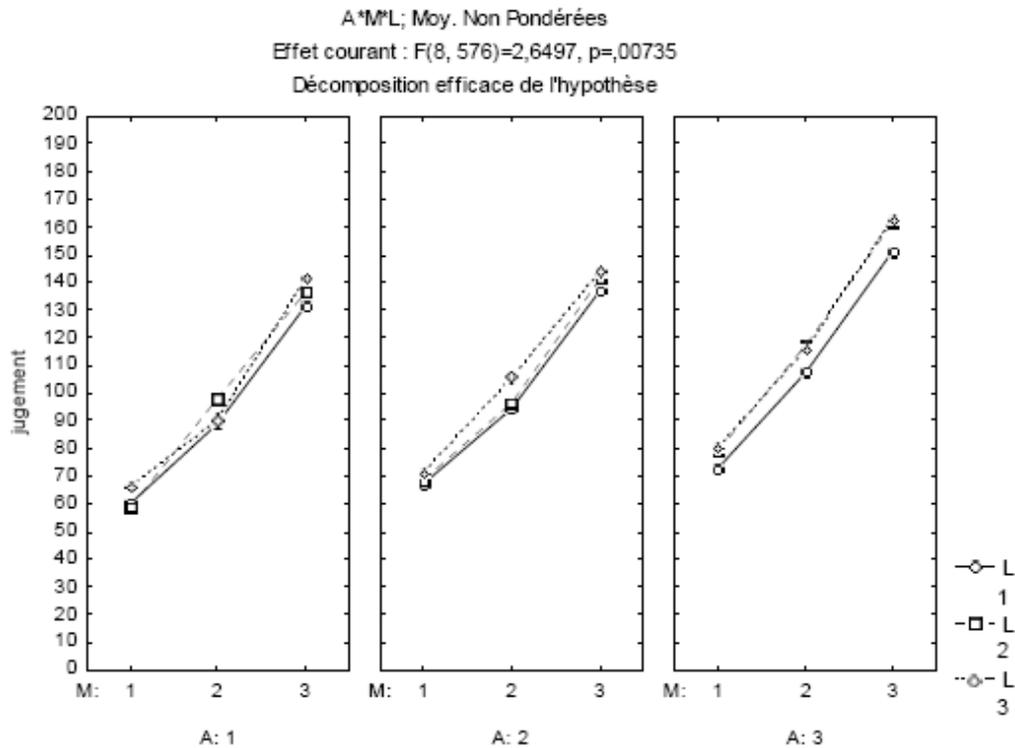


Figure 30 : Graphique représentant l'interaction à trois facteurs associée au facteur alcoolisation

Tableau 67 : Test de Duncan pour le plan A x M x L (73 sujets)

A	M	L	Moyenne	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)	(17)	(18)	(19)	(20)	(21)	(22)	(23)	(24)	(25)	(26)	(27)
1	1	1	59,92	0,0042	0,0113	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
2	1	1	58,89	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
3	1	1	66,34	0,0113	0,0032	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
4	1	2	89,01	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
5	1	2	97,98	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
6	1	2	90,54	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
7	1	3	131,81	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
8	1	3	136,21	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
9	1	3	141,47	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
10	2	1	68,84	0,0088	0,0021	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
11	2	1	68,29	0,0018	0,0003	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
12	2	1	71,36	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
13	2	1	94,32	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
14	2	2	96,67	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
15	2	3	105,36	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
16	2	3	138,90	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
17	2	3	141,57	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
18	2	3	144,40	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
19	3	1	73,00	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
20	3	1	79,29	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
21	3	1	80,63	0,0000	0,0000	0,0000	0,0010	0,0000	0,0001	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
22	3	1	108,00	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0001	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
23	3	2	117,32	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
24	3	3	115,98	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
25	3	3	151,03	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
26	3	3	161,26	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
27	3	3	162,74	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000

Tableau 67 : Test de Duncan pour le plan A x M x L (73 sujets)

3.1.4 Les résultats unifactoriels.

Ce chapitre est un résumé des résultats obtenus avec les vignettes qui ne comportent qu'une seule information. (Scénarios incomplets). Ces résultats permettront d'une part de savoir comment les travailleurs sociaux de notre échantillon jugent lorsqu'ils sont confrontés à une seule information et d'autre part, avoir les données nécessaires pour tenter de décrire le modèle algébrique qu'ils ont utilisé lors de l'évaluation de la nécessité d'aide.

Le **Tableau 68** montre les résultats des moyennes obtenues sur le plan unifactoriel avec les facteurs : Alcoolisation (Est alcoolisé / Semble alcoolisé / N'est pas alcoolisé) ; Motivation (N'est pas motivé / Est moyennement motivé / Est très motivé) et Logement (Hébergé chez un tiers / Hébergé en CHRS de stabilisation / Vit à la rue). Des trois facteurs la moyenne des cotations la plus élevée est obtenue avec le facteur Logement (111,63mm) suivi du facteur Motivation (97,57mm) et du facteur Alcoolisation (94,02mm). L'amplitude moyenne maximum est de 85,04mm avec le facteur Motivation, suivi du facteur logement avec une amplitude de 23,98mm et pour terminer l'alcoolisation avec 20,73mm.

Tableau 68 : Résultats des moyennes obtenues sur le plan unifactoriel.

Facteur (unifactoriel)	Qualificatif	Moyenne en mm	Ecart en mm	Moyenne
Alcoolisation	Est alcoolisé	83.79	20.73	94,02
	Semble alcoolisé	93.74		
	N'est pas alcoolisé	104.52		
Motivation	N'est pas motivé	56.43	85.04	97,57
	Est moyennement motivé	94.82		
	Est très motivé	141.47		
Logement	Hébergé chez un tiers	98.18	23.98	111,63
	Hébergé en CHRS stabilisation	114.54		
	Est à la rue	122.16		

Une analyse de la variance (ANOVA) a été appliquée aux données brutes correspondantes au plan uni factoriel. Nos trois facteurs sont significatifs : Alcoolisation (Est alcoolisé / Semble alcoolisé / N'est pas alcoolisé) [F(2,144)=9,85 ; p<.0001] ; Motivation (N'est pas motivé / Est moyennement motivé / Est très motivé) [F(2,144)=125,43 ; p<.0000] et Logement (Hébergé chez un tiers / Hébergé en CHRS de stabilisation / Vit à la rue) [F(2,144)=6,98 ; p<.001]. Nous pouvons donc affirmer que l'Alcoolisation, la Motivation et le Logement sont bien des critères sur lesquels les travailleurs sociaux de notre échantillon se sont appuyés pour élaborer leur jugement lorsqu'ils étaient confrontés à une seule modalité par facteur. Ceci permet de voir que les travailleurs sociaux de notre échantillon ne hiérarchisent pas les facteurs de la même manière lorsqu'ils sont confrontés à une seule information ou à trois informations.

Ces premiers résultats généraux nous permettent d'affirmer que la motivation est bien le critère le plus important sur lequel notre échantillon s'est appuyé pour élaborer les jugements de la nécessité d'accueil en CHRS d'insertion. Que le logement n'est pas pris en considération pour élaborer le jugement lorsqu'il est en interaction avec les autres facteurs et que l'alcoolisation apparente le jour de l'entretien diminue les chances de pouvoir entrer en CHRS d'insertion. Regardons maintenant si ces observations sont partagées par l'ensemble de notre population et s'il est possible d'observer des écarts de jugement significatifs entre différentes catégories de travailleurs sociaux.

3.2 Les résultats différenciés

Notre questionnaire post expérimental a permis de créer comme dans les enquêtes précédentes cinq variables indépendantes. Le [Tableau 69](#) est une présentation des différentes variables indépendantes et de la répartition des effectifs de notre population.

Tableau 69 : Tableau récapitulatif des variables indépendantes et de leurs effectifs

Variables indépendantes	Classification	Code	Effectif
Sexe du TS	Homme	Sexe_01	17
	Femme	Sexe_02	56
Formation du TS	Educateur spécialisé	Form_01	58
	Autres	Form_02	15
Activité du TS	Etudiant	Acti_01	46
	Professionnel CHRS I	Acti_02	11
	Professionnel Urgence	Acti_03	16
Expérience dans le travail social	Etudiant 1 ^{er} année	Exp_01	23
	Etudiant 3 ^{eme} année	Exp_02	23
	Professionnels	Exp_03	27
Expérience en CHRS	Pas d'expérience en CHRS	Chrs_01	29
	Stage en CHRS	Chrs_02	17
	Professionnels	Chrs_03	27

3.2.1 Résultats croisés

Dans un premier temps nous avons lancé une MANOVA pour le plan orthogonal complet. Malheureusement, cette opération n'est pas possible du fait qu'il est impossible de croiser certaines variables comme par exemple l'activité du travailleur social et l'expérience en CHRS, mais encore la formation et l'expérience en CHRS. Nous avons constaté que seule la variable « Sexe du TS » peut se croiser avec toutes les autres. Nous avons donc réalisé une MANOVA en croisant toutes les VI avec la VI « sexe du TS » et avons obtenu six interactions significatives : « Sexe du TS » x « Formation du TS » x Alcoolisation [F(2,138)=3,30 ; p<.05] ; « Sexe du TS » x « Activité TS » x Motivation [F(4,134)=4,54 ; p<.002] ; « Sexe du TS » x « Expérience social » x Motivation [F(4,134)=3,22 ; p<.02] ; « Sexe du TS » x « Expérience social » x Alcoolisation x Logement x Motivation [F(16,536)=1,77 ; p<.05] ; « Sexe du TS » x « Expérience CHRS » x Motivation [F(4,134)=2,72 ; p<.05] ; « Sexe du TS » x « Expérience CHRS » x Alcoolisation x Logement x Motivation [F(16,536)=2,06 ; p<.001]

Etudions la première interaction « Sexe du TS » x « Formation du TS » x Alcoolisation [F(2,138)=3,30 ; p<.05] à l'aide de la [Figure 31](#) et du [Tableau 70](#). La moyenne générale des cotations est de 97,10mm

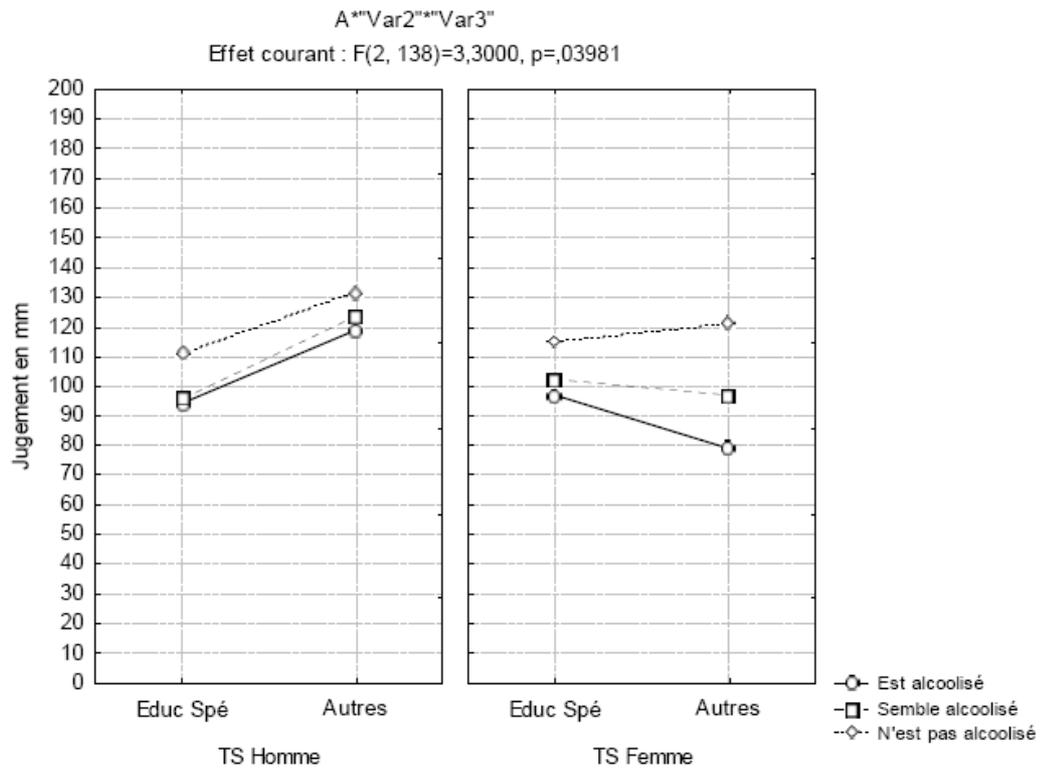


Figure 31 : Graphique de l'interaction Sexe du TS x Formation du TS x Alcoolisation

Tableau 70 : Résultats de l'interaction Sexe du TS x Formation du TS x Alcoolisation

A**Var2**Var3" Effet courant : F(2, 138)=3,3000, p=,03981

	VI « Sexe du TS »	VI « Formation du TS »	Alcoolisation	Moyennes	Effectifs
1	Sexe_01	Form_01	Est alcoolisé	94,02	10
2	Sexe_01	Form_01	Semble alcoolisé	95,80	10
3	Sexe_01	Form_01	N'est pas alcoolisé	110,87	10
4	Sexe_01	Form_02	Est alcoolisé	118,86	7
5	Sexe_01	Form_02	Semble alcoolisé	123,71	7
6	Sexe_01	Form_02	N'est pas alcoolisé	131,65	7
7	Sexe_02	Form_01	Est alcoolisé	97,22	48
8	Sexe_02	Form_01	Semble alcoolisé	102,27	48
9	Sexe_02	Form_01	N'est pas alcoolisé	114,88	48
10	Sexe_02	Form_02	Est alcoolisé	79,15	8
11	Sexe_02	Form_02	Semble alcoolisé	96,82	8
12	Sexe_02	Form_02	N'est pas alcoolisé	120,78	8

La figure et le tableau ci-dessus permettent de voir que les personnages fictifs présentés comme non alcoolisés sont ceux qui, quels que soient le sexe du TS et la formation du TS obtiennent la meilleure moyenne (Test de Duncan $p < .01$). Nous observons que les Educateurs spécialisés homme ou femme ont tendance à évaluer de manière identique l'information sur l'alcoolisation du demandeur. Par contre ceci est moins vrai pour les autres. Ainsi, alors que les hommes qui ont une autre formation qu'éducateur spécialisé ont tendance à donner autant d'importance à l'information Alcoolisation que les éducateurs spécialisés (Ecart de 12,79mm et 16, 82 mm), les femmes qui ne sont pas éducatrices spécialisées ont tendance à dévaloriser le demandeur alcoolisé (Ecart de 41,63mm). Compte tenu de la disparité des formations des professionnels dans la catégorie « Autre », il est important de rester prudents sur cette interprétation. Nous pouvons seulement affirmer que les travailleurs sociaux qui ont une formation initiale d'éducateur spécialisé accordent la même importance au facteur Alcoolisation, et ceci quel que soit leur sexe.

Regardons maintenant l'interaction « Sexe du TS » x « Activité TS » x Motivation avec $[F(4,134)=4,54 ; p < .002]$ à l'aide de la [Figure 32](#) et du [Tableau 71](#).

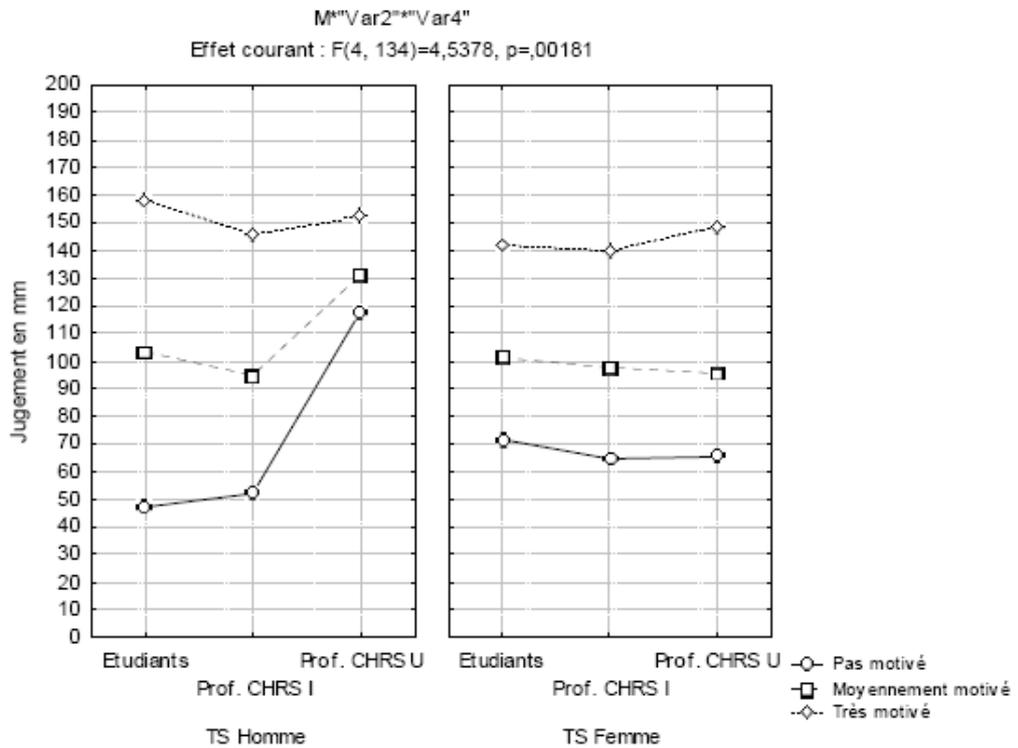


Figure 32: Graphique représentant l'interaction « Sexe du TS » x « Activité » x Motivation

Tableau 71 : Résultats de l'interaction « Sexe du TS » x « Activité TS » x Motivation

M² Var2²*Var4²; Effet courant : F(4, 134)=4,5378, p=,00181

	VI «Sexe du TS»	VI « Activité »	Motivation	Moyennes	Effectif
1	Homme	Etudiants	N'est pas motivé	47,14	7
2	Homme	Etudiants	Est moyennement motivé	103,33	7
3	Homme	Etudiants	Est très motivé	157,67	7
4	Homme	Prof. CHRS I	N'est pas motivé	51,87	5
5	Homme	Prof. CHRS I	Est moyennement motivé	94,96	5
6	Homme	Prof. CHRS I	Est très motivé	145,77	5
7	Homme	Prof. CHRS U	N'est pas motivé	117,81	5
8	Homme	Prof. CHRS U	Est moyennement motivé	130,97	5
9	Homme	Prof. CHRS U	Est très motivé	152,52	5
10	Femme	Etudiants	N'est pas motivé	71,29	39
11	Femme	Etudiants	Est moyennement motivé	100,89	39
12	Femme	Etudiants	Est très motivé	142,04	39
13	Femme	Prof. CHRS I	N'est pas motivé	64,77	6
14	Femme	Prof. CHRS I	Est moyennement motivé	97,62	6
15	Femme	Prof. CHRS I	Est très motivé	139,42	6
16	Femme	Prof. CHRS U	N'est pas motivé	65,13	11
17	Femme	Prof. CHRS U	Est moyennement motivé	95,35	11
18	Femme	Prof. CHRS U	Est très motivé	148,47	11

Les étudiants de sexe masculin sont ceux qui obtiennent l'écart le plus grand entre les informations « pas motivé » (47,4mm) et « est très motivé » (157,67mm) soit un écart entre ces deux valences de 110,27mm. Ceux qui obtiennent l'écart le plus faible sont les hommes qui travaillent en CHRS d'urgence (Ecart de 34,71mm). Nous observons un phénomène totalement différent chez les travailleurs sociaux femmes. En effet, l'écart entre les deux valences extrêmes attribué à la motivation est pour les femmes Etudiante de 70,75mm et de 83,34 mm pour les professionnelles qui travaillent en CHRS d'urgence. En ce qui concerne les professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion, nous obtenons un écart de 93,9mm pour les hommes et de 74,65mm pour les femmes. Nous pouvons donc penser que les hommes étudiants et les professionnels (CHRS I) portent plus d'importance à la motivation que les femmes des mêmes catégories d'activité. Par contre nous observons un phénomène totalement différent pour les professionnels qui travaillent en CHRS d'urgence. Dans ce cas les femmes de notre échantillon donnent plus d'importance à l'information « Motivation » que les hommes.

Etudions l'interaction « Sexe du TS » x « Expérience dans le social » x Motivation [F(4,134)=3,22 ; p<.02] à l'aide de la [Figure 33](#) et du [Tableau 72](#) :

Tableau 72 : Résultats de l'interaction « Sexe du TS » x « Expérience dans le social » x Motivation

M²*Var2*Var5; Effet courant : F(4, 134)=3,2238, p=,01460

	VI "Sexe du TS"	VI « Expérience »	Facteur Motivation	Moyenne	Effectif
1	Homme	Etud. 1ere année	N'est pas motivé	33,36	4
2	Homme	Etud. 1ere année	Est moyennement motivé	103,11	4
3	Homme	Etud. 1ere année	Est très motivé	172,14	4
4	Homme	Etud. 3eme année	N'est pas motivé	65,52	3
5	Homme	Etud. 3eme année	Est moyennement motivé	103,61	3
6	Homme	Etud. 3eme année	Est très motivé	138,37	3
7	Homme	Professionnels	N'est pas motivé	84,84	10
8	Homme	Professionnels	Est moyennement motivé	112,96	10
9	Homme	Professionnels	Est très motivé	149,14	10
10	Femme	Etud. 1ere année	N'est pas motivé	56,46	19
11	Femme	Etud. 1ere année	Est moyennement motivé	88,11	19
12	Femme	Etud. 1ere année	Est très motivé	136,18	19
13	Femme	Etud. 3eme année	N'est pas motivé	85,37	20
14	Femme	Etud. 3eme année	Est moyennement motivé	113,04	20
15	Femme	Etud. 3eme année	Est très motivé	147,60	20
16	Femme	Professionnels	N'est pas motivé	65,00	17
17	Femme	Professionnels	Est moyennement motivé	96,15	17
18	Femme	Professionnels	Est très motivé	145,28	17

M*Var2**Var5;
Effet courant : F(4, 134)=3,2238, p=,01460

	VI "Sexe du TS"	VI « Expérience »	Facteur Motivation	Moyennes	Effectif
1	Homme	Etud. 1ere année	N'est pas motivé	33,36	4
2	Homme	Etud. 1ere année	Est moyennement motivé	103,11	4
3	Homme	Etud. 1ere année	Est très motivé	172,14	4
4	Homme	Etud. 3eme année	N'est pas motivé	65,52	3
5	Homme	Etud. 3eme année	Est moyennement motivé	103,61	3
6	Homme	Etud. 3eme année	Est très motivé	138,37	3
7	Homme	Professionnels	N'est pas motivé	84,84	10
8	Homme	Professionnels	Est moyennement motivé	112,96	10
9	Homme	Professionnels	Est très motivé	149,14	10
10	Femme	Etud. 1ere année	N'est pas motivé	56,46	19
11	Femme	Etud. 1ere année	Est moyennement motivé	88,11	19
12	Femme	Etud. 1ere année	Est très motivé	136,18	19
13	Femme	Etud. 3eme année	N'est pas motivé	85,37	20
14	Femme	Etud. 3eme année	Est moyennement motivé	113,04	20
15	Femme	Etud. 3eme année	Est très motivé	147,60	20
16	Femme	Professionnels	N'est pas motivé	65,00	17
17	Femme	Professionnels	Est moyennement motivé	96,15	17
18	Femme	Professionnels	Est très motivé	145,28	17

*Figure 33 : Graphique représentant l'interaction
« Sexe du TS » x « Expérience » x Motivation*

Nous observons que pour nos deux Variables Indépendantes, les personnes fictives décrites comme « Très motivée » sont celles qui obtiennent les cotations moyennes les plus élevées et celles décrites comme « Pas motivé » obtiennent les cotations les plus faibles. Pour le facteur « Motivation » nous observons que ce sont les étudiants de 1ere année de sexe masculin qui donnent l'amplitude la plus élevée avec 138,78mm. Nous resterons très prudents car notre effectif n'est composé que de 4 sujets.

Compte tenu du nombre important de variables et des difficultés d'interprétation que cela engendre, nous ne traiterons pas les interactions « Sexe du TS » x « Expérience dans le social » x Alcoolisation x Logement x Motivation avec [F(16,536)=1,77 ; p<.05] et « Sexe du TS » x « Expérience CHRS » x Alcoolisation x Logement x Motivation avec [F(16,536)=2,06 ; p<.001]. Nous ne détaillerons pas non plus l'interaction « Sexe du TS » x « Expérience CHRS » x Motivation avec [F(4,134)=2,72 ; p<.05] car notre échantillon ne nous permet pas de distinguer les étudiants hommes de première année des étudiants hommes sans

expérience en CHRS. Par conséquent, nous obtenons sensiblement les mêmes résultats et le même graphique que précédemment.

3.2.2 Résultats différenciés par VI

Après avoir croisé la VI « sexe du TS » avec les autres VI, il a été vérifié les effets significatifs pour chacune des variables indépendantes. Il a été observé un effet significatif direct pour la variable « Expérience dans le TS » [$F(2,70)=3,23$; $p<.05$] un effet significatif pour l'interaction VI « Sexe du TS » x Logement [$F(2,142)=3,79$; $p<.05$], et un effet significatif pour l'interaction à quatre facteurs « Expérience dans le TS » x Alcoolisation x Motivation x Logement [$F(16,560)=1,73$; $p<.05$]. Compte tenu de la complexité d'interprétation, cette dernière ne sera pas traitée dans cette recherche.

Regardons l'effet significatif direct obtenu sur la VI « Expérience dans le TS ». L'effectif est composé de 23 étudiants de première année, 23 étudiants de troisième année et 27 professionnels travaillant en CHRS d'insertion ou d'urgence. Le tableau suivant donne les résultats des moyennes obtenues par les différentes catégories de notre VI.

Tableau 73 : Moyennes obtenues pour VI « Expérience dans le Travail Social »

VI "Expérience dans le travail social"; Effet : $F(2, 70)=3,2287$, $p=,04558$				
Code	Expérience dans le TS	Moyenne	Ecart type	Effectif
Exp_01	Etudiants 1ere année	95,1973	5,219910	23
Exp_02	Etudiants 3eme année	113,66345	5,219910	23
Exp_03	Professionnels	107,14474	8,817759	27

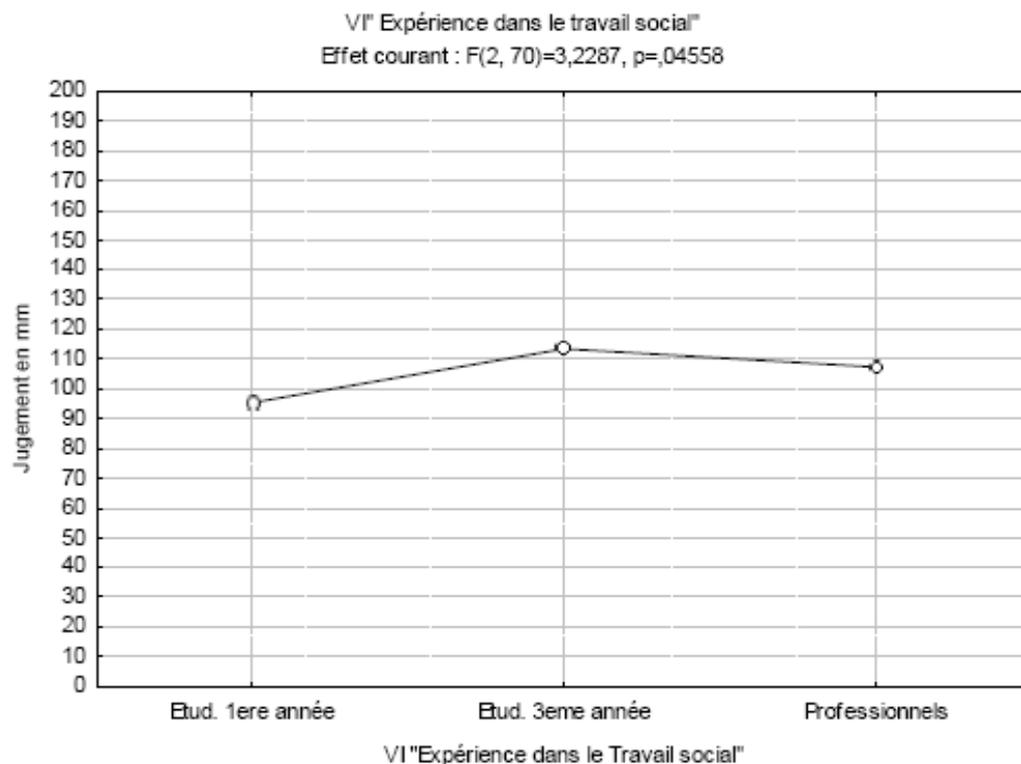


Figure 34 : Graphique représentant les résultats pour la VI « Expérience dans le travail social »

Les moyennes obtenues (Tableau 73) et le graphique (Figure 34) permettent de voir que les étudiants de troisième année évaluent la nécessité d'aide plus favorablement que les étudiants de première année. En effet, le test de Duncan réalisé sur ces données permet de voir que seul l'écart de 18,46 mm qui sépare les cotations moyennes des étudiants de première année et de troisième année est significatif avec $p < .02$. Les autres ne peuvent être considérés que comme le fruit du hasard.

L'analyse suivante pour l'interaction VI « Sexe du TS » x Logement [$F(2,142)=3,79 ; p < .05$] s'étudiera à partir de la Figure 35 et du Tableau 74 :

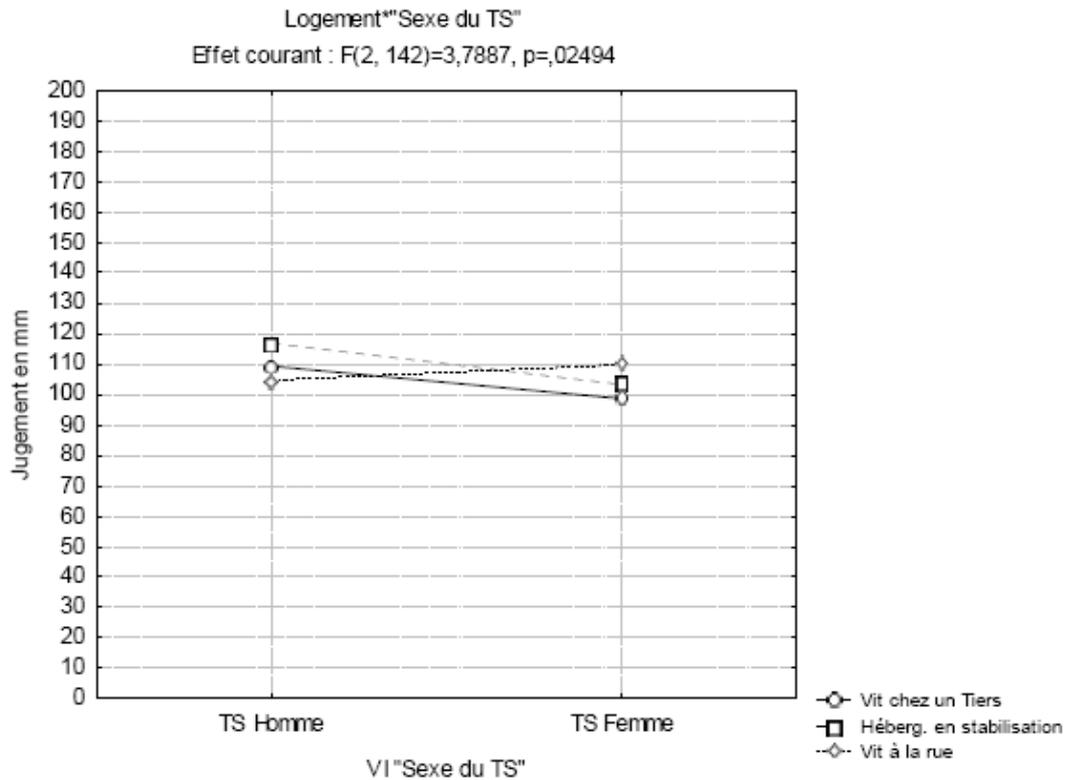


Figure 35 : Graphique représentant l'interaction « Sexe du TS » x Logement

Tableau 74 : Résultats pour l'interaction « Sexe du TS » x Logement

L*"Var2"; Effet courant : F(2, 142)=3,7887, p=,02494

VI "Sexe du TS"	Facteur Logement	Moyenne Effective	Effectif
1 Homme	Vit chez un Tiers	109,26	17
2 Homme	Héberg. Stabilisation	117,10	17
3 Homme	Vit à la rue	104,60	17
4 Femme	Vit chez un Tiers	98,75	56
5 Femme	Héberg. Stabilisation	103,08	56
6 Femme	Vit à la rue	110,02	56

Le graphique montre clairement une différence de jugement entre les hommes et les femmes de notre échantillon. Les travailleurs sociaux hommes donnent de manière systématique la priorité aux demandeurs qui viennent d'un hébergement en stabilisation au détriment de ceux qui vivent à la rue. Par contre, les travailleurs sociaux femmes de notre échantillon ont tendance à donner la priorité aux personnes qui vivent à la rue au détriment de celles qui vivent chez un tiers. Nous avons appliqué à ces données le test de Duncan qui nous confirme que lorsqu'un homme évalue, l'écart de 12,5mm entre une personne qui vit à la rue et une personne qui est en CHRS de stabilisation est significatif avec $p < .05$. Lorsque le personnage est évalué par une femme, l'écart de 11,26mm entre une personne qui vit à la rue et une personne qui est logée chez un tiers n'est pas significatif. Le test de Duncan montre que dans toutes les autres configurations il n'y a aucun autre écart significatif.

Tableau 75 : Test de Duncan VI « Sexe du TS » x Logement

Test Duncan ; variable VD_1 (Feuille 73 moyenne) Probabilités Approximatives des Tests Post Hoc Erreur: MC Inter ; Intra; Groupée = 913,82, dl = 124,61								
	Sexe du TS	Logement	{1}	{2}	{3}	{4}	{5}	{6}
			98,75	103,08	110,03	109,26	117,10	104,60
1	Sexe_02	Chez un Tiers		0,4169	0,0582	0,4474	0,0538	0,5149
2	Sexe_02	Stabilisation	0,4169		0,2396	0,4903	0,3225	0,8559
3	Sexe_02	Rue	0,0582	0,2396		0,9281	0,3976	0,6839
4	Sexe_01	Chez un Tiers	0,4474	0,4903	0,9281		0,1660	0,3807
5	Sexe_01	Stabilisation	0,0538	0,3225	0,3976	0,1660		0,0300
6	Sexe_01	Rue	0,5149	0,8559	0,6839	0,3807	0,0300	

3.2.3 Résultats par VI sur le plan Unifactoriel

Nous avons procédé ensuite à l'analyse des vignettes unifactorielles, c'est à dire des vignettes qui ne comportaient qu'une seule information sur le demandeur fictif. L'ANOVA nous montre quatre effets significatifs. « Sexe du TS » x « Activité du TS » x Motivation [F(4,134)=3,74 ; $p < .01$] ; « Formation du TS » x Alcoolisation [F(4,140)=2,52 $p < .05$] ; « Activité » x Alcoolisation [F(4,140)=2,52 ; $p < .05$] et « Sexe du TS » x Logement [F(2,142)=3,55 ; $p < .05$]. La [Figure 36](#) est la représentation graphique de l'interaction « Sexe du TS » x « Activité » x « Motivation » et le [Tableau 76](#) présente les moyennes obtenues.

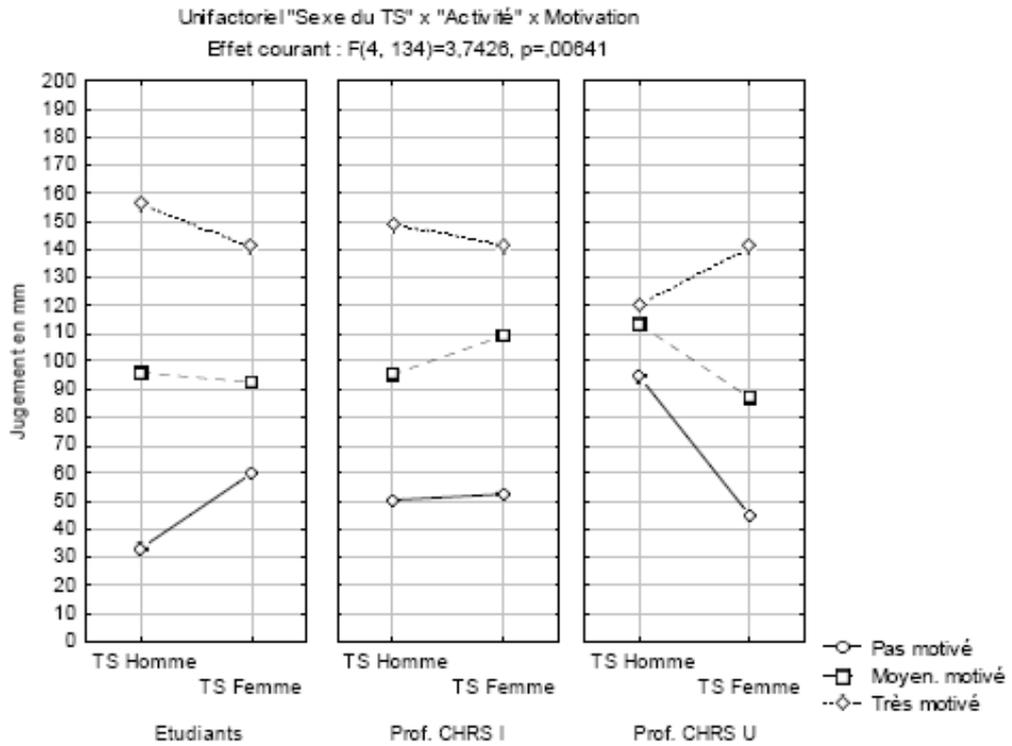


Figure 36 : Graphique représentant les résultats de l'interaction « Sexe du ts » x « Activité » x « Motivation » (Plan unifactoriel)

Tableau 76 : Résultats obtenus pour l'interaction « Sexe du TS » x « Activité » x Motivation (Plan unifactoriel)

M² = 3,7426; F(4, 134) = 3,7426, p = 0,00641

	Sexe du TS	Activité	Motivation	Moyenne	Effectif
1	Homme	Etudiants	N'est pas motivé	32,9286	7
2	Homme	Etudiants	Est moyennement motivé	95,7143	7
3	Homme	Etudiants	Est très motivé	155,8571	7
4	Homme	Prof. CHRS I	N'est pas motivé	50,5000	5
5	Homme	Prof. CHRS I	Est moyennement motivé	95,1000	5
6	Homme	Prof. CHRS I	Est très motivé	148,7000	5
7	Homme	Prof. CHRS U	N'est pas motivé	94,8000	5
8	Homme	Prof. CHRS U	Est moyennement motivé	112,9000	5
9	Homme	Prof. CHRS U	Est très motivé	119,7000	5
10	Femme	Etudiants	N'est pas motivé	60,3333	39
11	Femme	Etudiants	Est moyennement motivé	92,4231	39
12	Femme	Etudiants	Est très motivé	140,9744	39
13	Femme	Prof. CHRS I	N'est pas motivé	52,4167	6
14	Femme	Prof. CHRS I	Est moyennement motivé	108,7500	6
15	Femme	Prof. CHRS I	Est très motivé	141,3333	6
16	Femme	Prof. CHRS U	N'est pas motivé	44,9545	11
17	Femme	Prof. CHRS U	Est moyennement motivé	86,7727	11
18	Femme	Prof. CHRS U	Est très motivé	140,7273	11

Le [Figure 36](#) montre clairement que sur le plan unifactoriel, ce sont les étudiants de sexe masculin de première année, qui donnent pour le facteur motivation du demandeur, la plus grande amplitude dans les cotations avec 32,93mm pour l'information « N'est pas motivé » et 155,86mm pour l'information « Est très motivé » soit une différence de 122,93mm. A l'opposé nous trouvons les professionnels hommes qui travaillent en CHRS d'urgence. Ces derniers offrent la plus faible amplitude dans les cotations avec 94,80mm pour l'information « N'est pas motivé » et 119,70 mm pour « Est très motivé » soit un écart de 24,90mm. Nous constatons une certaine similitude entre les professionnels hommes et femmes qui travaillent en CHRS d'insertion. Le test de Duncan appliqué à ces données nous montre que les écarts obtenus lors du jugement sur la motivation du demandeur par les travailleurs sociaux hommes, qui travaillent en CHRS d'urgence, ne sont pas significatifs.

Etudions l'interaction « Sexe du TS » x Logement [F(2,142)=3,55 ; p<.05 à l'aide de la [Figure 37](#) et du [Tableau 77](#).

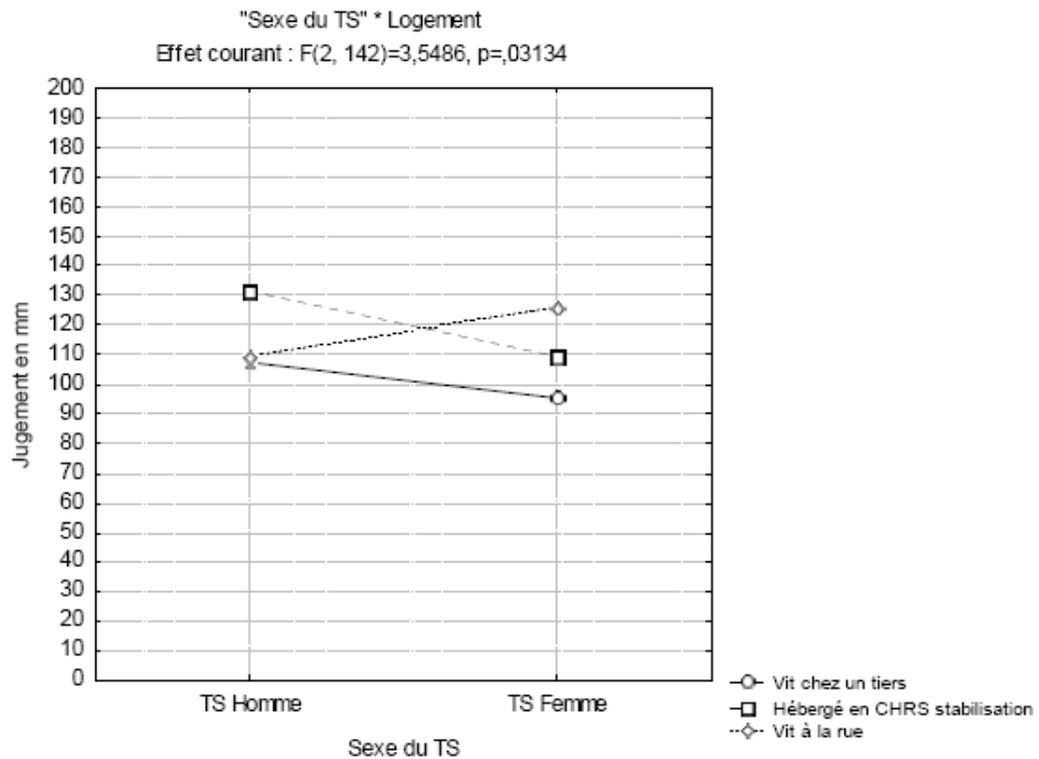


Figure 37 : Graphique représentant les résultats pour l'interaction « Sexe du TS » x Logement (Plan unifactoriel)

Tableau 77 : Résultats pour l'interaction « Sexe du TS » x Logement (Plan unifactoriel)

« Sexe du TS » x Logement Effet : F(2, 142)=3,5486, p=,03134				
	Sexe du TS	Logement	Moyenne en mm	Effectif
1	Homme	Héb. chez un tiers	107,5882	17
2	Homme	Héb. CHRS stabilisation	131,7353	17
3	Homme	Vit à la rue	109,3235	17
4	Femme	Héb. chez un tiers	95,3304	56
5	Femme	Héb. CHRS stabilisation	109,3214	56
6	Femme	Vit à la rue	126,0536	56

Lorsque les travailleurs sociaux ne sont confrontés qu'à une seule information à la fois nous observons que les hommes inscrivent une cotation moyenne plus favorable aux personnes décrites comme étant hébergées en stabilisation, alors que les femmes cotent plus favorablement les personnes fictives qui vivent à la rue. Le test de Duncan appliqué à ces données confirme ces observations pour les travailleurs sociaux hommes. Pour les TS femme, les personnes décrites comme vivant à la rue ont l'avantage sur les personnes vivant chez un tiers, mais l'écart qui sépare la personne qui vit à la rue de la personne qui est hébergée en Stabilisation n'est pas significatif.

La [Figure 38](#) et le [Tableau 78](#) montrent les résultats obtenus pour l'interaction « Activité du TS » x Alcoolisation sur le plan unifactoriel

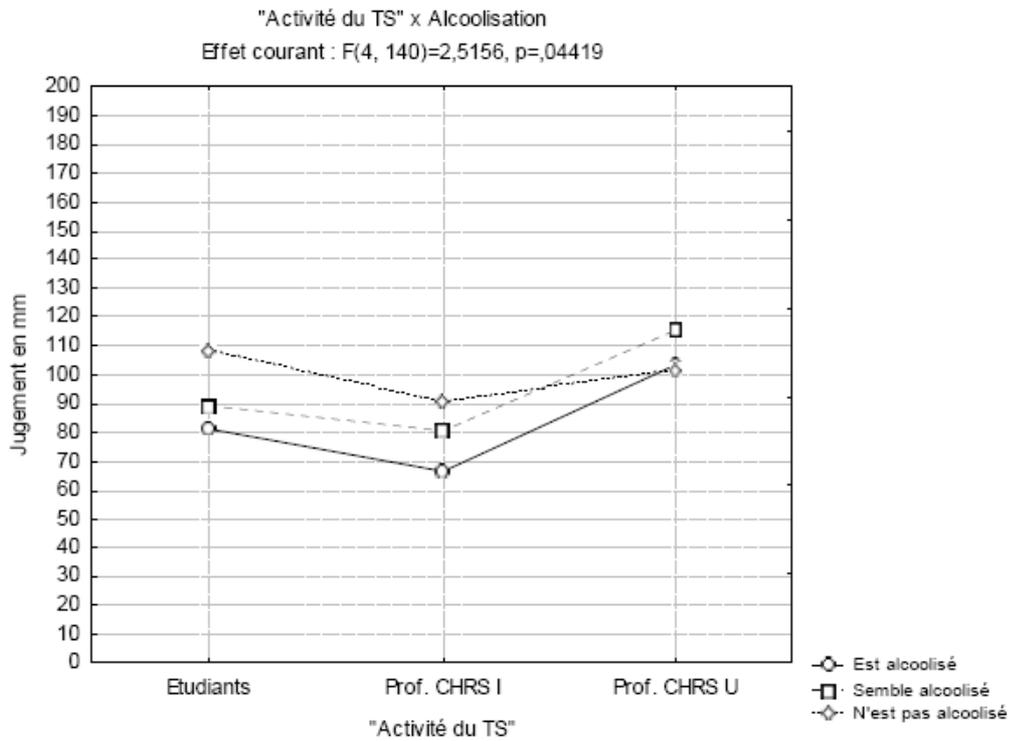


Figure 38 : Graphique représentant l'interaction « Activité du TS » x Alcoolisation (Plan unifactoriel)

Tableau 78 : Résultats de l'interaction « Activité du TS » x Alcoolisation (Plan unifactoriel)

« Activité du TS x Alcoolisation Effet courant : F(4, 140)=2,5156, p=.04419

	Activité	Alcoolisation	Moyenne mm	Effectif
1	Etudiants	Est alcoolisé	81,0652	46
2	Etudiants	Semble alcoolisé	89,3043	46
3	Etudiants	N'est pas alcoolisé	108,7174	46
4	Prof. CHRS I	Est alcoolisé	66,3636	11
5	Prof. CHRS I	Semble alcoolisé	80,8636	11
6	Prof. CHRS I	N'est pas alcoolisé	90,2727	11
7	Prof. CHRS U	Est alcoolisé	103,5938	16
8	Prof. CHRS U	Semble alcoolisé	115,3438	16
9	Prof. CHRS U	N'est pas alcoolisé	102,2500	16

Lorsque les étudiants et les professionnels en CHRS d'insertion sont confrontés à la seule information sur l'alcoolisation, ils émettent des jugements plus favorables à l'égard des personnes fictives décrites comme non alcoolisées et des jugements moins favorables aux personnes décrites comme alcoolisées. Pour les professionnels qui travaillent en CHRS d'urgence ou de stabilisation, cette information sur l'alcoolisation semble moins importante. En effet, le test de Duncan nous montre que pour cette catégorie de professionnels, les écarts constatés entre les personnages fictifs « Est alcoolisé »/ « Semble alcoolisé »/ « N'est pas alcoolisé » ne sont pas significatifs. Pour les autres (Etudiants et professionnels en CHRS d'insertion), les écarts constatés entre les personnages fictifs « Est alcoolisé » et « N'est pas alcoolisé » sont significatifs avec $p < .01$ et $.02$ respectivement (Test de Duncan). Par contre les écarts entre les personnages décrits comme « Semble alcoolisé » et les autres ne sont pas significatifs (Test de Duncan).

L'interaction « Formation » x Alcoolisation ne sera pas traitée car celle-ci est biaisée par le fait que l'ensemble des étudiants de notre population est en formation d'éducateur spécialisé et que par conséquent seuls les professionnels possèdent des diplômes différents de celui d'Educateur spécialisé.

Compte tenu que nous ne pouvons pas croiser toutes nos variables indépendantes et que cela a pour conséquence une impossibilité par exemple de vérifier si le fait de faire un stage en CHRS peut jouer un rôle sur l'évolution du jugement de la nécessité d'aide, nous allons étudier séparément notre population et traiter indépendamment les étudiants puis les professionnels.

3.3 L'effet de la formation

Cette partie sera consacrée à vérifier si la formation professionnelle et les stages en CHRS ont une influence sur le jugement de la nécessité d'aide. Dans un premier temps il a été réalisé une MANOVA en croisant deux variables indépendantes, puis elles ont été ensuite étudiées séparément. La première Variable Indépendante est celle qui est nommée « Ancienneté dans la formation » et qui distingue les étudiants de première année (23 sujets)

des étudiants de troisième année (23 sujets). La seconde « Stage en CHRS » distingue les étudiants qui ont fait un stage en CHRS (17 sujets) de ceux qui n'en ont pas fait (29 sujets).

3.3.1 Résultats croisés

Notre population est composée de 23 étudiants de première année et de 23 étudiants de troisième année dont 29 n'ont jamais fait de stage en CHRS et 17 ont fait un stage. Le [Tableau 79](#) montre la composition de notre population :

Tableau 79 : Répartition de la population étudiante

Répartition de la population entre les VI		
VI «Ancienneté dans la formation	VI « Stage en CHRS »	Effectif
Etudiants 1ere année	Non	19
	Oui	4
Etudiants 3eme année	Non	10
	Oui	13

Nous avons réalisé une MANOVA en croisant les VI « Ancienneté dans la formation » et « Stage en CHRS » et nous avons obtenu un effet significatif direct [$F(1,42)=8,10 ; p<.01$]. Le [Tableau 80](#) et la [Figure 39](#) montrent les résultats de cette interaction.

Tableau 80 : Résultats pour l'interaction « Ancienneté dans la formation » x « Stage en CHRS »

« Ancienneté dans la formation » x « Stage en CHRS » Effet courant : $F(1, 42)=8,0968, p=,00683$		
VI «Ancienneté dans la formation	VI « Stage en CHRS »	Moyenne en mm
Etudiants 1ere année	Non	97,69
	Oui	83,38
Etudiants 3eme année	Non	99,07
	Oui	124,89

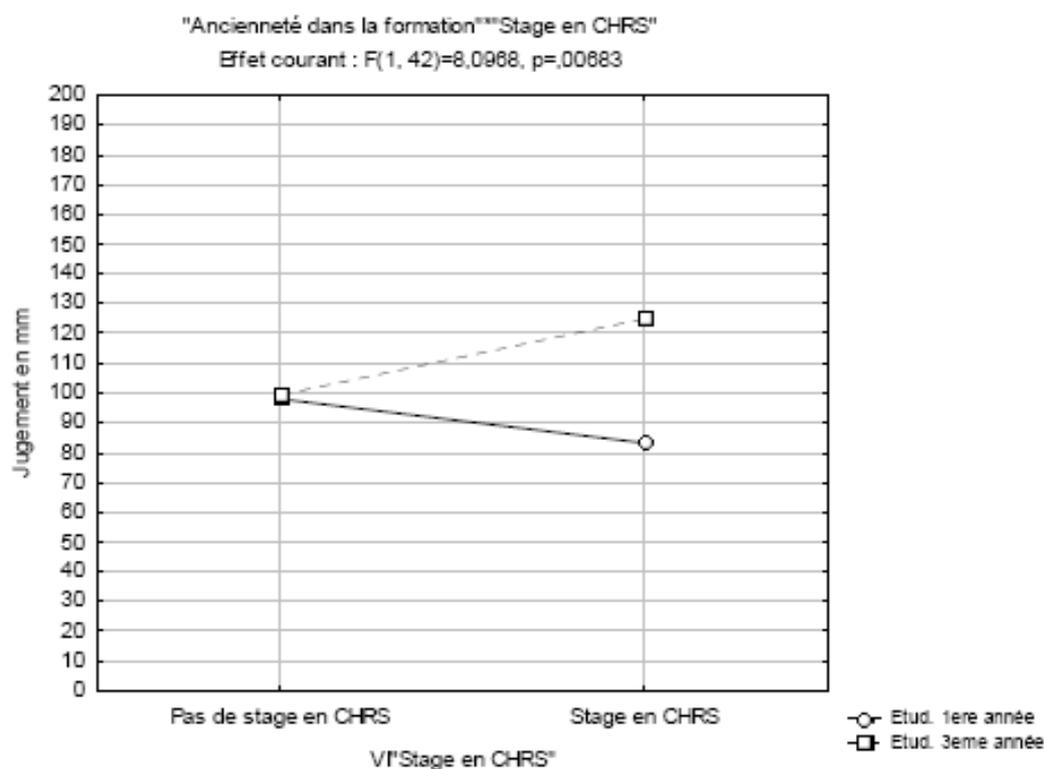


Figure 39 : Graphique représentant les résultats de l'interaction « Ancienneté dans la formation » x « Stage en CHRS »

Les étudiants qui obtiennent la cotation moyenne la plus élevée sont les étudiants de troisième année qui ont fait un stage en CHRS (124,89mm) et ceux qui obtiennent la cotation moyenne la plus basse sont les étudiants de première année qui ont fait un stage en CHRS (83,38mm). Les étudiants qui n'ont pas fait de stage obtiennent pratiquement la même cotation moyenne et ceci quel que soit leur niveau dans la formation (97,69mm et 99,07mm). Un test de Duncan a été appliqué à ces données et montre que seul l'écart qui sépare les étudiants de troisième année des autres est significatif (Test de Duncan avec minimum $p < .02$). Ainsi, les étudiants de troisième année qui ont réalisé un stage en CHRS se distinguent de tous les autres et produisent globalement un jugement de nécessité d'aider plus favorable que les autres étudiants.

3.3.2 Résultats associés à la VI « Ancienneté dans la formation »

La population est composée de 23 étudiants de première année et de 23 étudiants de troisième année. La MANOVA appliquée à ces données nous montre un effet principal significatif sur la VI « ancienneté dans la formation » [$F(1,44)=7,89 ; p < .01$] et deux effets significatifs en interaction avec des facteurs : « Ancienneté dans la formation » x Motivation [$F(2,88)=4,33 ; p < .02$] et « Ancienneté dans la formation » x Alcoolisation x Motivation x Logement [$F(8,352)=2,21 ; p < .05$]. Compte tenu de la complexité d'interprétation de cette dernière, les résultats ne seront pas présentés ici.

Les résultats consignés dans le [Tableau 81](#) correspondent aux moyennes obtenues sur le plan principal. Ils permettent de voir que la cotation moyenne de 113,66mm donnée par

les étudiants de troisième année est plus élevée que celle des étudiants de première année (95,20mm). Ainsi, les étudiants de troisième année produisent globalement une évaluation de la nécessité d'aider plus favorable que les étudiants de première année.

Tableau 81 : Moyennes obtenues avec la VI « Ancienneté dans la formation » (46 étudiants)

"Var5"; Effet: $F(1, 44)=7,8905$, $p=,00739$

	VI "Ancienneté dans la formation"	Moyenne	Effectif
1	Etud. 1ere année	95,20	23
2	Etud. 3eme année	113,66	23

Le Tableau 82 et la Figure 40 présentent les résultats moyens obtenus pour l'interaction « Ancienneté dans la formation » x Motivation [$F(2,88)=4,33$; $p<.02$]

Tableau 82 : Moyennes obtenues pour l'interaction « Ancienneté dans la formation » x Motivation (46 étudiants)

« Ancienneté dans la formation » x Motivation Effet courant : $F(2, 88)=4,3373$, $p=,01598$

	VI "Ancienneté dans la formation"	Motivation du demandeur	Moyenne	Effectif
1	Etud. 1ere année	N'est pas motivé	52,4444	23
2	Etud. 1ere année	Est moyennement motivé	90,7150	23
3	Etud. 1ere année	Est très motivé	142,4324	23
4	Etud. 3eme année	N'est pas motivé	82,7826	23
5	Etud. 3eme année	Est moyennement motivé	111,8092	23
6	Etud. 3eme année	Est très motivé	146,3986	23

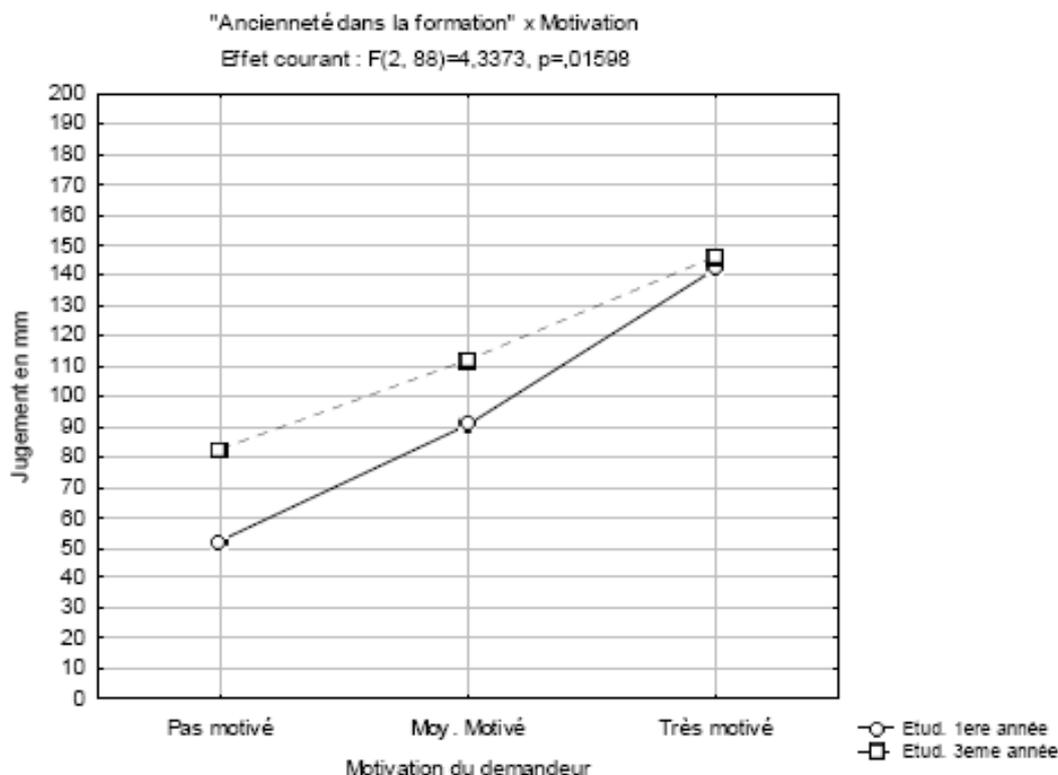


Figure 40 : Graphique représentant les résultats pour l'interaction « Ancienneté dans la formation » x Motivation

La plus grande amplitude constatée entre les étudiants de première et de troisième année se trouve sur l'information « N'est pas motivé » (30,34mm), suivi de « Moyennement motivé » (21,09mm) et de seulement 3,97 mm pour l'information « Est très motivé ». Le test de Duncan appliqué à ces données montre que sur ces trois écarts, seul le premier est significatif avec $p < .02$. Nous pouvons donc affirmer que les étudiants de première année ont tendance à évaluer moins favorablement l'information « N'est pas motivé » que les étudiants de troisième année. Par contre les écarts obtenus sur les informations « Est moyennement motivé » et « Est très motivé » ne peuvent être pris en considération car ils peuvent être le fruit du hasard.

3.3.3 Résultats associés à la VI « Stage en CHRS »

Nous voulons vérifier si le fait d'avoir réalisé un stage en CHRS peut modifier les jugements. Notre population est composée de 29 étudiants qui n'ont jamais fait de stage en CHRS et de 17 qui ont réalisé un stage d'au moins trois mois. La MANOVA appliquée à ces données laisse apparaître un effet principal significatif [$F(1,44)=5,97 ; p < .02$] dont voici les résultats :

Tableau 83 : Résultats de la VI « Stage en CHRS »

VI « Stage en CHRS » Effet courant : F(1, 44)=5,9731, p=,01860			
	VI«Stage en CHRS»	Moyenne en mm	effectif
1	Pas de stage en CHRS	98,16	29
2	Stage en CHRS	115,12	17

Ces résultats nous permettent d'affirmer que les étudiants qui ont réalisé un stage en CHRS émettent en général un jugement moyen plus favorable que les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS.

L'ensemble de ces résultats montrent que les écarts de jugements entre les étudiants de première année et ceux de troisième année, ainsi qu'entre ceux qui ont une expérience en CHRS et ceux qui n'en n'ont pas, sont très faibles. En effet, même s' il a été montré que les étudiants de troisième année émettaient globalement un jugement plus favorable de la nécessité d'aider que les étudiants de première année et que les étudiants qui ont fait un stage en CHRS émettent également un jugement globalement plus favorable que les étudiants qui n'ont pas fait de stage en CHRS, le peu d'interaction observée montre que la formation et les stages n'ont pas eu beaucoup d'effet sur l'évolution du jugement de la nécessité d'accueillir une personne en CHRS.

3.4 Recherche du modèle d'intégration algébrique

La partie théorique consacré aux travaux d'Anderson (1981, 1996) a permis de souligner qu'il était possible de découvrir le modèle d'intégration algébrique utilisé par les personnes une fois qu'elles avaient émis leur jugement. Il a été étudié différents modèles théoriques, mais Anderson a montré qu'en général, le jugement d'autrui s'élaborait sur un modèle algébrique de type moyenne. Nous allons dans cette partie tenter de décrire le modèle algébrique sur lequel les travailleurs sociaux s'appuient pour élaborer leur jugement de la nécessité d'aide.

Les résultats généraux ont montré que le facteur « logement » n'était pas pris en compte lors des évaluations et que celles-ci ne se sont réalisées qu'à partir des facteurs Motivation et Alcoolisation. Il a été montré qu'une seule interaction était significative ce qui nous laisse penser que le modèle d'intégration a toutes les chances de correspondre à un modèle de type moyenne. L'analyse de l'interaction significative Alcoolisation x Motivation représenté par la [Figure 28](#) et le [Tableau 65](#) ont montré que la Motivation du demandeur était le facteur principal et que l'alcoolisation permettait de faire un choix entre deux personnes du même degré de motivation. La [Figure 41](#) représente pour le plan principal, le jugement de la nécessité d'aide à partir des informations sur la motivation du demandeur associé à l'alcoolisation du demandeur. La courbe en pointillés représente les résultats moyens obtenus aux scénarios unifactoriels pour le facteur « Motivation ». Le [Tableau 84](#) donne les moyennes des cotations obtenues pour cette interaction et les écarts entre les différents degrés d'alcoolisation.

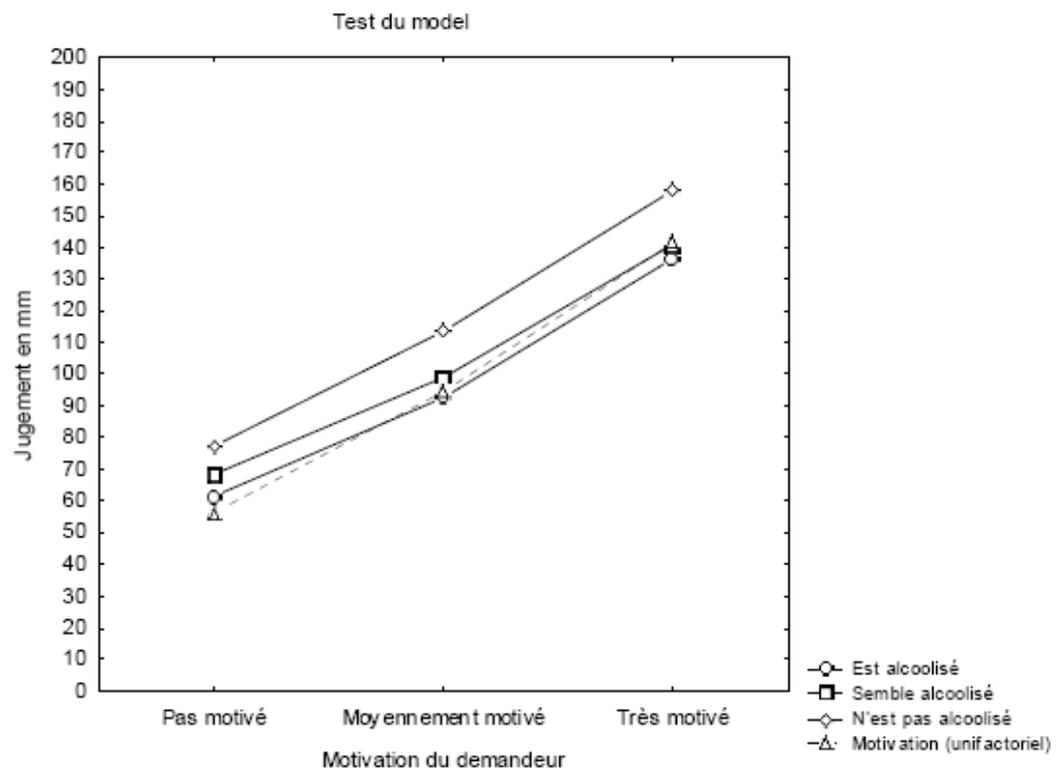


Figure 41 : Graphique représentant l'interaction Motivation x Alcoolisation pour le plan principal avec la courbe en pointillés.

Tableau 84 : Ecarts entre les degrés d'alcoolisation au sein de chaque degré de motivation

Motivation	Alcoolisation	Moyenne	Ecart entre degré 2 et degré 1 Alcoolisation	Ecart entre degré 3 et degré 2 Alcoolisation
Pas motivé	Alcoolisé	61,62	7,21	8,81
	Semble alcoolisé	68,83		
	Pas alcoolisé	77,64		
Moyen. motivé	Alcoolisé	92,51	6,24	15,01
	Semble alcoolisé	98,75		
	Pas alcoolisé	113,76		
Très motivé	Alcoolisé	136,50	4,45	17,39
	Semble alcoolisé	140,95		
	Pas alcoolisé	158,34		

L'observation du graphique permet de voir que les courbes sont pratiquement parallèles et ceci pourrait laisser penser à un modèle d'intégration des informations de type additif. Toutefois, en regardant de plus près, on observe que les écarts entre les trois degrés d'alcoolisation dans chaque degré de motivation ne sont pas identiques. Le [Tableau 84](#) montre clairement que les écarts observés sont différents. Lorsque le personnage est décrit comme pas motivé, les écarts entre le degré 1 et 2 (7,21mm) et 2 et 3 (8,81mm) sont sensiblement identiques, alors que lorsque le personnage est décrit comme moyennement motivé ou motivé les écarts entre les degrés sont différents. En effet, lorsque le personnage est décrit comme moyennement motivé les écarts entre le 1er et le 2eme degré (6,24mm) et entre le 2eme et le 3eme degré (15,01mm) sont sensiblement différents. Cette observation est aussi valable lorsque le personnage est considéré comme très motivé (4,45mm et 17,39mm). D'autre part, l'analyse de la variance indique que cette interaction est significative ce qui permet d'éliminer définitivement l'hypothèse du parallélisme des courbes et par conséquent d'éliminer l'hypothèse d'un modèle d'intégration algébrique de type additif.

Le graphique semble montrer que les courbes sont en forme d'éventail avec une ouverture vers le haut. Les écarts qui séparent la courbe du personnage pas alcoolisé et moyennement alcoolisé aux trois degrés différents de motivation (8,81mm, 15,01mm et 17,39mm), permettent de confirmer cette hypothèse. Ainsi ce graphique pourrait correspondre soit à un modèle multiplicatif ou soit à un modèle de type moyenne non équipondérée. La courbe en pointillés va permettre de différencier ces deux modèles. Nous observons que la courbe en pointillés coupe en partie les deux premières courbes, mais ne coupe pas la courbe du personnage décrit comme alcoolisé. Compte tenu de cela, il est possible d'affirmer que la courbe en pointillés n'est pas parallèle et d'éliminer l'hypothèse d'un modèle multiplicatif. Ainsi de toutes les hypothèses possibles, il ne resterait que le modèle d'une algèbre de type moyenne non équipondérée.

Mais comme la courbe en pointillés du graphique ne coupe pas clairement les trois courbes comme dans le modèle théorique, il est difficile de pouvoir affirmer cette hypothèse sans avoir recours à une autre vérification. En effet, il est possible de vérifier si ces courbes ne se croisent pas en dehors du graphique. Pour s'en assurer il a été nécessaire de prolonger les courbes et de vérifier que les écarts qui séparent les moyennes de la courbe en pointillés avec toutes les autres finissent par se croiser. Cette vérification montre que les écarts qui séparent la courbe en pointillés et la courbe correspondant au personnage qui n'est pas alcoolisé à chaque degré de motivation, se réduisent (21,21mm, 18,94mm, 16,87mm). Ceci permet de dire que les courbes se rapprochent et qu'elles finiront par se rejoindre. Compte tenu de ces observations, nous pouvons penser que le modèle

d'intégration des facteurs « Motivation » et « Alcoolisation » prend la forme d'une équation de moyenne non équilibrée qui s'écrit de la manière suivante :

$$\text{Jugement d'admission} = \frac{wM + w'A}{w+w'}$$

Avec :

M correspondant au facteur de Motivation du demandeur

A correspondant au facteur d'Alcoolisation du demandeur

w variant en fonction du niveau de M

w' variant en fonction du niveau de A

Compte tenu que peu d'écart ont été observés entre nos différents groupes, il est possible de penser que le modèle d'intégration soit identique pour l'ensemble de notre population. Afin de vérifier cette hypothèse, les calculs et les graphiques ont été refaits avec les deux variables indépendantes « Expérience sociale » et « Expérience CHRS ». Les résultats obtenus ne montrent pas de différences significatives et tous les groupes semblent utiliser le modèle algébrique de la moyenne non équilibrée.

3.5 Résultats du questionnaire post expérimental

Comme dans l'enquête précédente, il a été demandé aux personnes enquêtées de répondre à un questionnaire. L'objectif de ce dernier était de recueillir des informations qui ont permis de construire nos variables indépendantes, mais aussi de connaître comment ils pensaient avoir utilisé chaque information. La question était : pensez-vous que l'information : « Est très motivé pour sortir de sa situation » vous a servi pour construire votre première impression ? La réponse se faisant sur une échelle non graduée de 200mm comme lors de la passation des scénarios. Le [Tableau 85](#) montre les moyennes obtenues à chacune des informations ainsi que les écarts.

Tableau 85 : Résultats du questionnaire sur l'utilité de l'information pour élaborer le jugement

Facteur	Moyenne en mm	Qualificatif	Moyenne en mm	Ecart en mm		
Alcoolisation	90,18	Est alcoolisé	91,99	9,17	3,74	
		Semble alcoolisé	82,82			12,91*
		N'est pas alcoolisé	95,73			
Motivation	136,50	N'est pas motivé	140,12	12,00**	3,12	
		Est moyennement motivé	126,12			17,14**
		Est très motivé	143,26			
Logement	126,58	Hébergé chez un tiers	114,47	17,67**	18,67**	
		Hébergé en CHRS stabilisation	132,14			1,00
		Est à la rue	133,14			

* Ecart significatif avec p<.05 Test de Duncan ** Ecart significatif avec p<.001 Test de Duncan

C'est le facteur motivation qui obtient la moyenne la plus élevée avec 136,50mm, suivi du facteur Logement avec 126,58mm et du facteur Alcoolisation avec 90,18mm. Nous constatons que l'information « Semble alcoolisé » est celle qui obtient la moyenne la plus faible avec 82,82mm et que l'information « Est très motivé » est celle qui obtient la meilleure

cotation avec 143,26mm. L'écart le plus important entre les deux qualificatifs du même facteur est de 18,67mm. Il concerne les informations « Est hébergé chez un tiers » et « Vit à la rue ». L'écart le plus faible se trouve entre les informations « Est hébergé en CHRS stabilisation » et « Est à la rue » avec 1,00mm, suivi de « N'est pas motivé » et « Est très motivé » avec 3,12mm et « Est alcoolisé » et « N'est pas alcoolisé » avec 3,74mm.

Une ANOVA a été appliquée aux facteurs Alcoolisation, Motivation et Logement et montre que nos trois facteurs sont significatifs avec respectivement $[F(2,144)= 3,31 ; p<.05]$; $[F(2,144)= 8,94 ; p<.001]$; $[F(2,144)= 9,53 ; p<.001]$. Un test de Duncan a été ensuite appliqué et montre que certains écarts entre deux valences ne sont pas significatifs (Voir [Tableau 85](#)). Ainsi les écarts entre les informations « Est hébergé en CHRS de stabilisation » et « Est à la rue », « N'est pas motivé » et « Est très motivé », « Est alcoolisé » et « n'est pas alcoolisé » et pour finir entre « Est alcoolisé » et « semble alcoolisé » ne sont pas significatifs. Pour terminer, il a été vérifié si nos variables indépendantes pouvaient avoir une influence sur ces résultats. Nous avons renouvelé notre ANOVA avec ces variables indépendantes et nous n'avons observé aucun effet significatif.

4. Discussion

Cette dernière enquête avait pour objectif de mieux comprendre comment les travailleurs sociaux élaboraient leur jugement de la nécessité d'aide lorsqu'ils étaient confrontés à trois facteurs de trois degrés différents et de tenter de découvrir le modèle d'intégration algébrique qu'ils utilisent pour élaborer leur jugement. Nous avons émis les deux hypothèses suivantes:

- Le jugement de la nécessité d'aide évolue au cours de la formation professionnelle.
- Le modèle algébrique utilisé correspond à celui de la moyenne.

Pour vérifier ces deux hypothèses, nous avons utilisé la théorie fonctionnelle de la cognition (Anderson 1981, 1996) et plus particulièrement la méthode de la mesure fonctionnelle qui lui est associée. Pour cette étude, il a été retenu trois facteurs « Motivation », « Alcoolisation » et « Type d'hébergement » auxquels ont été attribués trois degrés différents. Pour le facteur « Motivation » ont été retenus les degrés suivants : « N'est pas motivé », est « Moyennement motivé », est « Très motivé » ; pour le facteur « Alcoolisation » les degrés : « Est alcoolisé », « Semble alcoolisé », « N'est pas alcoolisé » et pour le facteur « logement », les degrés : « Est logé chez un tiers », est en « CHRS de stabilisation », « Est à la rue ». L'outil de recherche était composé de carnets dans lesquels étaient présentées des situations fictives qui ont été construites à l'aide de ces facteurs et leurs trois degrés correspondants. Les travailleurs sociaux devaient donner leur avis sur l'admission en CHRS d'insertion pour chacun des personnages fictifs. Les réponses se faisaient pour chaque vignette sur une échelle non graduée de 200mm.

Les résultats montrent clairement que la motivation du demandeur est le critère le plus important face au type d'hébergement du demandeur, ou à son niveau d'alcoolisation le jour de l'entretien. L'étude de l'interaction triple Alcoolisation x Motivation x Logement a permis de montrer que les personnages fictifs décrits comme motivés obtenaient systématiquement les meilleurs cotations et ceci quelle que soit leur situation face au logement ou la perception ou non d'une alcoolisation le jour de l'entretien. Ainsi, une personne qui vit chez un tiers, qui est alcoolisée et qui est très motivée, a plus de chance d'intégrer un CHRS qu'une personne

qui vit à la rue, qui est alcoolisée et qui est moyennement motivée. La motivation est donc le critère principal sur lequel les travailleurs sociaux se sont appuyés pour élaborer leur jugement.

La MANOVA réalisée sur ces données a montré que le critère « Logement » n'était pas significatif, ce qui permet d'affirmer que les travailleurs sociaux de notre échantillon n'ont pas utilisé ce facteur lors de l'évaluation. Par contre, lorsque nous réalisons l'étude des vignettes qui ne comportent que l'information sur le logement (vignette unifactorielle), les résultats sont différents. En effet, le critère « logement » est dans ce cas significatif et les moyennes obtenues sont assez élevées. En étudiant les résultats du questionnaire post expérimental sur l'utilité perçue des différentes informations, il a été constaté que celles correspondant au type de logement sont considérées par les travailleurs sociaux de notre échantillon comme avoir été très utiles pour élaborer leur jugement. Les résultats obtenus avec le critère « Alcoolisation », montrent que de manière systématique les personnes non alcoolisées obtiennent une cotation plus élevée que les personnes décrites comme « Semble alcoolisée » et « Est alcoolisée ».

Nous avons ensuite voulu vérifier si l'ancienneté, le sexe du travailleur social, ou l'expérience en CHRS avaient un effet significatif sur l'utilisation des informations. Il n'a été observé qu'un seul effet significatif avec la VI « Sexe du Travailleur social ». L'étude des résultats attachés à cette variable indépendante met en lumière que les hommes sont plus favorables aux demandeurs qui sont hébergés en CHRS de stabilisation, alors que les femmes sont plus favorables aux personnes qui vivent à la rue. Nous obtenons sensiblement les mêmes observations lorsque nous réalisons l'étude avec les vignettes unifactorielles. Ces résultats nous amènent à rejeter notre deuxième hypothèse et à pouvoir dire que les étudiants ne modifient pas leur jugement de la nécessité d'aide pendant la formation professionnelle. Il est donc possible de dire que la formation professionnelle, l'expérience ou non en CHRS et l'ancienneté dans le travail social n'ont pas permis de modifier l'évaluation de la nécessité d'aider.

Pour terminer, nous avons voulu rechercher le modèle d'intégration utilisé par l'ensemble de notre échantillon. Les résultats ont permis d'en déduire que notre échantillon de travailleurs sociaux utilise une équation sous la forme d'une moyenne non-équ pondérée. Cette dernière nous permet de comprendre que pour qu'une personne soit admise en CHRS, le travailleur social n'a pas particulièrement intérêt d'apporter à la commission beaucoup d'informations, mais doit faire un tri et choisir les informations les plus pertinentes. En effet, si l'équation s'écrivait sous la forme d'addition ou de multiplication, chaque information pourraient apporter un poids supplémentaire. Dans le cas de la moyenne et d'autant plus si elle est pondérée, il est préférable de choisir les bonnes informations comme celle de la motivation.

L'utilisation de la motivation peut avoir comme conséquence de repousser certaines personnes qui n'arrivent pas à montrer suffisamment leur motivation ou de considérer une personne moyennement motivée, non en fonction d'une évaluation reposant sur des faits, mais à partir de stéréotypes attachés à certains groupes. L'expérimentation de Lepoutier (1987) montre comment les individus décrivent les personnages d'une vidéo non en fonction de ce qu'ils voient, mais en fonction de ce qu'ils croient voir. Nous pouvons faire un parallèle et penser que les travailleurs sociaux verront une motivation plus importante chez certaines catégories de personnes que chez d'autres et ceci en fonction des stéréotypes construits et partagés au sein de la profession. Reposer la sélection sur ce critère, c'est prendre un risque important d'utiliser des stéréotypes et des jugements moraux pour évaluer cette motivation.

D'autre part, alors que les personnes enquêtées pensent que l'information sur le type de l'hébergement du demandeur est importante pour élaborer leur jugement et que lorsqu'ils sont confrontés à cette seule information ils répondent dans le même sens, nous constatons que lorsque cette information est en interaction avec les autres, les travailleurs sociaux ne tiennent plus compte de ce facteur et s'appuient essentiellement sur les critères de motivation et d'alcoolisation pour élaborer leur jugement. Ainsi, alors que les travailleurs sociaux sont persuadés d'utiliser le critère logement, cette enquête montre clairement que ce critère est loin d'être déterminant dans les prises de décision, et qu'il est même pratiquement inutilisé. Ainsi, nous pouvons supposer qu'ils ne sont pas conscients de la manière dont ils élaborent leur jugement de la nécessité d'aide et qu'ils s'appuient davantage sur des informations subjectives ou interprétables que sur des informations décrivant la situation sociale de la personne.

Ces résultats nous permettent de comprendre comment l'effet Matthieu mis en lumière par Damon (2002) peut se mettre en place dans le travail social et comment les travailleurs sociaux peuvent participer au processus d'exclusion des plus démunis alors qu'ils ont pour mission de lutter contre ce processus. C'est cette thèse que nous allons développer dans notre conclusion générale.

Discussion générale

Cette thèse avait pour objectif de montrer comment les travailleurs sociaux jugent de la nécessité d'accorder une aide lorsqu'ils sont contraints de faire un choix entre plusieurs personnes qui sollicitent une place en CHRS d'insertion. Cette recherche devait permettre 1) de mettre en lumière les critères d'admission en CHRS d'insertion retenus par les travailleurs sociaux pour juger de la nécessité d'accorder cette aide, 2) de hiérarchiser les critères utilisés en fonction de leur importance lors de l'élaboration du jugement de la nécessité d'aider, 3) de décrire la manière dont les travailleurs sociaux associent les informations relatives à ces critères de sélection pour élaborer leur jugement de nécessité d'aider, 4) de vérifier si la formation professionnelle participe à la transmission de ces critères de sélection et si elle modifie le jugement de la nécessité d'aider.

La première partie tente de définir l'exclusion sociale et souligne pourquoi l'exclusion doit-être étudiée comme un processus et que ces causes ne peuvent-être que multifactorielles (Castel, 1995 ; Paugam, 1991, 2006). Malgré ces connaissances, les travaux de Levené (2006) montrent que près de 90% des travailleurs sociaux de son échantillon expliquent la situation d'exclusion des bénéficiaires de l'aide sociale par des défaillances individuelles. Ce décalage nous a amenés à regarder certaines pratiques professionnelles et plus particulièrement celles où les travailleurs sociaux sont missionnés pour intervenir auprès des personnes confrontées à ce processus d'exclusion.

Depuis quelques années, le travail social a changé de paradigme. En effet, alors qu'il s'était construit et développé sur des valeurs de justice sociale et de droits universaux, il a tendance aujourd'hui à reposer sur des valeurs de responsabilités et de capacités individuelles qu'il faut remobiliser ou étayer (Astier 2007, Duvoux 2009). De ce fait, l'accompagnement individuel et la contractualisation sont devenus la norme et l'action sociale s'est transformée peu à peu en des interventions sociales ciblées et individualisées. Ce passage de politiques sociales de type universaliste à des politiques sociales ciblées, a trouvé sa légitimité par la volonté d'obtenir une meilleure efficacité des dispositifs et de mieux répondre aux nouveaux besoins développés avec l'arrivée massive dans les années 80, de ceux que l'on appelait « les nouveaux pauvres ». Le ciblage des publics devait avoir pour effet de mieux répondre aux besoins des plus démunis, tout en prenant en compte la réalité des difficultés que rencontre l'Etat social pour protéger tous les citoyens contre l'insécurité sociale.

Or, il semblerait que ce système est loin d'avoir réussi à atteindre les objectifs affichés. En effet, Damon (2002) montre à propos des populations de sans domicile fixe, que si le ciblage des populations a eu pour effet d'améliorer l'aide aux personnes les moins défavorisées du public ciblé, il n'a jamais pu réussir à apporter une aide mieux adaptée aux personnes les plus en difficulté de la catégorie ciblée. L'auteur nomme ce phénomène « l'effet Matthieu » pour faire référence à une parabole biblique (Matthieu 25-29). Dans le contexte des politiques sociales, l'effet Matthieu est observé quand les résultats d'un dispositif ou d'une prestation aboutissent à donner plus à ceux qui ont déjà plus et moins à ceux qui ont déjà moins, alors qu'ils sont au départ ciblés pour en être les bénéficiaires. Ce phénomène est largement constaté dans différents dispositifs d'aide aux personnes, telles

que l'aide aux sans domicile, mais aussi dans le cadre de l'aide à l'insertion professionnelle des jeunes (Castra, 2003).

De son côté, Astier (1996) montre que pour se maintenir dans le dispositif du RMI (Revenu Minimum d'Insertion), les bénéficiaires sont dans l'obligation de faire la preuve de leur volonté de sortir de leur situation. Pour ceci, les critères individuels tels que les forces et les défaillances des individus prennent une place importante lors des décisions. De ce fait les travailleurs sociaux demandent de plus en plus aux individus de se raconter et le discours biographique devient la monnaie d'échange entre le travailleur social et l'utilisateur pour obtenir l'aide nécessaire à sa survie. Plus récemment, Duvoux (2006, 2007, 2009) interroge le paradoxe de la norme qui impose aux assistés d'être ou de devenir autonomes. Il montre les différentes stratégies mises en œuvre par les bénéficiaires et par les travailleurs sociaux, pour utiliser la norme d'autonomie comme une fiction nécessaire à l'insertion sociale.

D'autre part, des travaux de recherche sur la question du logement social et des sans-abris ont souligné un déficit de logements sociaux et un nombre important de personnes qui se retrouvent sans domicile. Nous avons vu que les dispositifs d'aide aux sans-abris étaient pensés sur le modèle d'un continuum de type : Rue → CHRS d'urgence → CHRS de stabilisation → CHRS d'insertion → Logement de droit commun, mais que cela ne semblait pas fonctionner. En effet, de nombreuses personnes ne sortent jamais des dispositifs d'urgence ou de stabilisation et certaines n'obtiennent jamais de place en CHRS d'insertion bien qu'elles en ont fait la demande et que les critères d'admission définis par le droit leur sont favorables (Brousse, De la Rochère & Masse (2002a,b). De son côté lors de sa recherche sur les CHRS, Pelège (2004) remarque que les travailleurs sociaux de son échantillon répartissent empiriquement la population postulante en deux catégories distinctes : ceux qui sont qualifiés de « prêts » pour l'insertion et ceux qui sont perçus comme « pas prêts ». Cette terminologie est proche d'une classification traditionnelle auparavant constatée par Geremek (1987) : celle du pauvre « méritant » et du « non méritant ».

Compte tenu de ces différents éléments, nous avons souhaité comprendre pourquoi, malgré les dispositifs spécifiques aux sans-abris, certaines personnes n'arrivaient jamais à sortir de la rue. En effet, si les études sociologiques ont permis de souligner les limites des dispositifs, et de comprendre le fonctionnement des processus d'exclusion, ces travaux ne permettent pas à eux seuls d'expliquer pourquoi certaines personnes ne sortent jamais des dispositifs d'urgence. Nous avons émis l'hypothèse que certaines pratiques des travailleurs sociaux pouvaient participer à ces phénomènes observés et nous nous sommes particulièrement penchés sur celle de l'évaluation de la nécessité d'aide. Compte tenu que le dispositif d'aide aux sans-abris est pensé sur la base d'un continuum Rue → CHRS d'urgence → CHRS de stabilisation → CHRS d'insertion → Logement de droit commun et que l'accueil en CHRS d'insertion est conditionné à une évaluation de la situation de la personne à partir d'un entretien d'admission, que le nombre de demandeurs est largement supérieur aux places disponibles, nous nous sommes tournés vers la pratique de l'évaluation de la nécessité d'aide que réalisent les travailleurs sociaux lors d'une admission en CHRS d'insertion.

La psychologie sociale a depuis longtemps étudié les questions de la perception d'autrui et du jugement social. Les travaux de recherche sur la formation d'impression ont montré que l'individu était capable de réaliser un premier jugement d'une personne à partir de très peu d'informations (Asch, 1946 ; Anderson, 1981) et qu'il était possible de découvrir le processus cognitif de l'élaboration du jugement (Anderson, 1981, 1996). De son côté, le courant cognitiviste a montré que lors d'une première impression, les personnes utilisaient aussi bien les stéréotypes que les faits avérés. (Fiske et Neuberg, 1990).

L'étude des théories de l'attribution causale et de la norme d'internalité, ont permis d'interroger certaines pratiques des travailleurs sociaux qui invitent les demandeurs d'aide à se raconter et à dire comment ils pensent en être arrivés à leur situation. En effet, l'attribution causale est le processus par lequel l'individu peut comprendre la réalité, la prédire et même avoir le sentiment de la maîtriser. Pour cela l'individu utilise des stratégies comme celles d'expliquer ses réussites par des causes internes (Capacités ou effort individuel) et ses échecs par des causes externes (Pas de chance, difficulté de la tâche, etc...). De son côté Dubois (1994) montre que dans les sociétés libérales, il existe une *norme d'internalité* et que cette norme influence les explications causales en donnant un poids plus important aux explications internes plutôt qu'aux explications externes, alors que les deux peuvent être recevables. Ces théories ont permis d'émettre l'hypothèse que lors des entretiens individuels d'admission en CHRS d'insertion, les informations de natures individuelles et intra subjectives seront mieux valorisées que les explications externes.

Afin de mettre en lumière les critères d'admission sur lesquels les travailleurs sociaux s'appuient pour élaborer leur jugement et vérifier l'importance des critères intra subjectifs lors des évaluations, nous nous sommes penchés sur la théorie des représentations sociales et plus particulièrement sur la théorie du noyau central (Abric 2003) et à la méthode de l'association libre. Notre première enquête construite à partir de cette méthode, a été réalisée auprès d'un échantillon de 230 personnes. Les résultats ont permis de mettre en lumière les critères d'admission sur lesquels les travailleurs sociaux pensent s'appuyer pour élaborer leur jugement. Conformément aux hypothèses, les critères définis par la loi se trouvent dans le noyau central (Difficulté de logement, situation d'exclusion sociale, besoin d'accompagnement et problèmes sociaux). Nos résultats soulignent que les mots ou groupe de mots évoquant la motivation se trouvent également dans le noyau central. Les éléments de la première et la deuxième périphérie sont composées de mots ou groupes de mots qui expriment la non admission comme l'alcoolisation, les troubles psychiques et la violence.

L'analyse des résultats pour chacun des groupes (Etudiants de première année, étudiants de troisième année et professionnels) a montré que la situation d'exclusion sociale et le manque de logement sont des critères collectivement partagés par l'ensemble de notre population. Par contre, entre la première année de formation jusqu'à la pratique effective de l'activité, il s'opère un changement radical dans le choix des autres critères. En effet, alors que les étudiants de 1ère année choisissent des critères de type inclusion (aucun critère n'est négatif) et d'évaluation de situation sociale (situation d'errance, sans emploi, urgence) pour opérer leur choix, les professionnels qui sont habitués à devoir faire un choix entre des demandeurs ont tendance à porter leur attention sur les critères individuels (motivation, projet, respecter les règles, autonomie) et sur les critères qui interdiraient l'accueil (alcool, troubles psychiques). La motivation du demandeur semble très importante pour les professionnels et les étudiants de troisième année (fin de formation), alors que celle-ci n'est à aucun moment évoquée par le cadre juridique des CHRS.

A partir de ces premiers résultats, nous avons souhaité comprendre comment les travailleurs sociaux élaborent leur jugement de la nécessité d'accueillir en CHRS d'insertion. Nous nous sommes intéressés à la théorie fonctionnelle de la cognition initiée par Anderson (1981,1996) et à la mesure fonctionnelle qui lui est associée. Nous avons vu qu'Anderson avait mis au point une méthode pour trouver le modèle algébrique simple que les personnes utilisent lorsqu'elles sont dans l'obligation de réaliser, à partir de plusieurs informations, un jugement sur autrui. Cette deuxième enquête réalisée auprès d'un échantillon de 72 travailleurs sociaux a permis de montrer la place prépondérante du critère de la motivation du demandeur sur tous les autres. Ainsi, les résultats de cette enquête permettent d'affirmer

que lors de l'entretien, la perception d'une motivation chez le demandeur est indispensable pour obtenir une place en CHRS et que la priorité ne s'élabore pas à partir de critère issu du droit (Droit au logement) ou de justice sociale (Isolement social de la personne), mais plutôt sur la perception d'une volonté individuelle à sortir de la situation. De plus, il a été confirmé que l'information sur l'alcoolisation du demandeur est utilisée essentiellement pour faire un choix entre deux personnes et qu'en cas d'alcoolisation, les chances d'être accueilli en CHRS d'insertion diminuent considérablement. Pour terminer, il a été démontré qu'il pouvait exister un décalage entre la manière dont les travailleurs sociaux élaborent leur jugement de la nécessité d'aider et leur déclaration quant aux critères qu'ils utilisent lors de cette tâche. Par exemple, les travailleurs sociaux de notre échantillon affirment conformément à la norme sociale que le sexe du demandeur ne leur a pas été utile pour élaborer leur jugement, mais lorsqu'ils doivent donner leur avis sur les situations fictives, les femmes obtiennent en moyenne des avis plus favorables que les hommes.

En comparant les résultats obtenus dans les différents groupes de travailleurs sociaux, nous avons constaté que le critère alcoolisation du demandeur était utilisé par les professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion essentiellement pour empêcher l'accès en CHRS d'insertion, alors que les professionnels qui travaillaient en CHRS de stabilisation ou en CHRS d'urgence ne semblent pas l'utiliser aussi clairement. Nous avons montré également que les étudiants qui avaient réalisé un stage en CHRS utilisaient cette information de la même manière que les professionnels travaillant en CHRS d'insertion, alors que le groupe d'étudiants qui n'avait jamais réalisé de stage en CHRS ne l'utilisait pas comme un critère excluant. Nous pouvons donc affirmer que les professionnels qui travaillent en CHRS d'insertion utilisent cette information pour faire un choix entre les demandeurs et qu'ils le transmettent aux étudiants lors des stages en CHRS. Ainsi, les stages favoriseraient la transmission d'une culture professionnelle partagée et donneraient aux étudiants le droit d'utiliser ce critère comme un critère négatif pour faire un choix entre les demandeurs.

Pour terminer, nous avons souhaité découvrir le modèle algébrique qu'utilisaient les travailleurs sociaux lorsqu'ils élaboraient leur jugement. Pour cela nous avons réalisé une enquête auprès de 73 travailleurs sociaux, mais cette fois-ci nous avons construit nos vignettes sur un plan orthogonal à trois facteurs (Alcoolisation, Motivation et Urgence de logement) auxquels nous avons proposé trois modalités de type « Pas.., Moyennement..., Beaucoup... ». Les résultats ont montré qu'une fois encore la motivation était le facteur principal et que les personnes décrites comme motivées obtenaient des avis plus favorables que toutes les autres et ceci quel que soit leur situation face au logement ou à l'alcoolisation. Il a été montré également que le facteur logement n'était pas évalué de la même façon par l'ensemble de notre population. En effet, si les travailleurs sociaux hommes ont tendance à donner la priorité aux personnes qui sont hébergées en CHRS de stabilisation par rapport aux personnes qui vivent à la rue ou chez un tiers, les travailleurs sociaux femmes ont tendance à donner la priorité aux demandeurs qui sont à la rue avant ceux qui sont hébergés chez un tiers ou dans un CHRS de stabilisation.

L'analyse des données de cette enquête a permis de montrer que l'ensemble de notre population élabore leur jugement sur un modèle algébrique de type moyenne non équipondérée. Cette modélisation du jugement de la nécessité d'aide permet de comprendre que les travailleurs sociaux élaborent leur jugement en réalisant une moyenne mais donnent des poids différents à chacune des informations. Anderson avait montré qu'en général, pour réaliser leur première impression, les individus utilisaient la moyenne et que par conséquent, il était inutile de donner beaucoup d'informations pour avoir une chance

d'obtenir une meilleure évaluation. De plus, il a été vu que l'individu n'est pas en capacité de gérer cognitivement un nombre important d'informations et que dans ces conditions, il devra en effectuer un tri et une sélection. Notre enquête a montré que sur les trois facteurs proposés (Alcoolisation, Motivation et Type d'hébergement), seules les informations sur l'alcoolisation et sur la motivation du demandeur étaient utilisées pour faire la moyenne, alors que l'information sur l'hébergement du demandeur qui est a priori essentiel ne l'était pas. Ceci nous permet d'expliquer en partie le phénomène de l'effet Matthieu observé par Julien Damon. En effet, si les professionnels sont en capacité de réaliser leur jugement de la nécessité d'aide en réalisant une moyenne à partir de ces deux informations et négligent les informations sur l'urgence de l'usager face à sa situation d'hébergement, il devient possible de comprendre pourquoi le continuum, Rue → urgence → CHRS de stabilisation → CHRS d'insertion → logement, ne fonctionne pas et que des catégories de demandeurs n'accèdent jamais aux dispositifs d'insertion.

Ainsi, ce travail de recherche a permis de 1) mettre en lumière les critères d'admission en CHRS d'insertion et de les hiérarchiser 2) montrer que la motivation du demandeur est le facteur principal et que la situation du demandeur face au logement est secondaire, 3) montrer que les jugements émis par les étudiants se rapprochent au cours de leur formation des jugements émis par les professionnels, 4) montrer que la modélisation du jugement de la nécessité d'aider se réalise à partir d'une algèbre cognitive de type moyenne équilibrée et que cela permet d'expliquer en partie comment l'effet Matthieu observé par Damon (2002) peut se mettre en place dans les dispositifs d'aide aux sans-abris.

Il est important de rappeler que si notre travail permet de mieux comprendre comment s'élabore le jugement de la nécessité d'aider, il ne permet pas en l'état de prédire avec exactitude la réponse que donnera la commission d'admission. En effet, il a été vu que les décisions finales n'étaient pas prises par un seul travailleur social, mais qu'elles étaient prises collectivement à partir des informations apportées par le travailleur social qui a reçu en général seul le demandeur. Nos résultats permettent de décrire et comprendre l'élaboration individuelle du jugement de la nécessité d'aide, mais ne peuvent pas affirmer que les prises de décisions collectives seront conformes à celles obtenues individuellement. De ce fait, notre travail pourrait faire l'objet d'une recherche complémentaire qui apporterait un éclairage sur le fonctionnement des commissions d'admission et sur les prises de décisions collectives.

D'autre part, en l'état actuel de l'avancée de notre travail, il n'est pas possible de savoir comment les travailleurs sociaux vont élaborer leur jugement sur la motivation du demandeur. En effet, ce travail de recherche ne permet pas pour le moment de connaître les informations qui serviront aux travailleurs sociaux pour déterminer le degré de motivation du demandeur. Nous pouvons simplement et au vu de ces résultats, émettre l'hypothèse qu'ils utiliseront comme pour l'admission en CHRS, des informations subjectives et collectivement partagées.

En réalisant l'admission en CHRS d'insertion sur des critères intra subjectifs tels que la motivation, les travailleurs sociaux laissent penser au demandeur que l'admission ou le rejet repose essentiellement sur sa seule responsabilité individuelle (il n'est pas assez motivé, il a des problèmes d'alcool) plutôt que sur le dysfonctionnement d'un dispositif ou d'une organisation sociale. En sélectionnant de cette manière, ils participent à la transmission de la norme d'internalité qui domine dans nos sociétés libérales (Dubois, 1994), mais c'est peut-être la condition nécessaire pour continuer à accompagner des personnes en difficultés et tenir le paradoxe dans lequel les politiques sociales d'insertion les contraignent : devoir

lutter contre les exclusions et participer aux processus d'exclusion de certaines catégories de personnes.

Bibliographie

- ABRIC J.C** (1989), « L'étude expérimentale des représentations sociales » in JODELET D. Sous la direction, *Les représentations sociales*, Paris, PUF p 189-203
- ABRIC J.C.** (2001), *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF, 3eme édition
- ABRIC J.C.** (2003), *Méthodes d'étude des représentations sociales*, Ramonville St-Agne, ERES édition
- ABRIC J.C.** (2003), « L'étude expérimentale des représentations sociales » in JODELET D. Sous la direction, *Les représentations sociales*, Paris, PUF (7eme édition ; 1ere édition 1987) p205-223
- ANDERSON N.H.** (1981), *Foundations of Information Theory*, New York, Academic Press.
- ANDERSON N.H.** (1996), *A Functional Theory of Cognition*, Mahwah (NH): Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- ASCH S.E.** (1946), « Forming impressions of personality », *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 41, 258-290.
- ASTIER I.** (1996), « Le contrat d'insertion. Une façon de payer de sa personne ? », in *Politix*, Volume 9, Numéro 34 P 99-113
- ASTIER I.** (2007), *Les nouvelles règles du social*, Paris, PUF
- ASTIER I.** (2009), « Les transformation de la relation d'aide dans l'intervention sociale », *Informations sociales*, N°152, p52-58
- AUTES M.** (2004), *Les paradoxes du travail social* 2^e édition, Paris, DUNOD.
- AUTES M.** (2005), *Le travail social dans la société des individus*, journée d'étude du 15 avril 2005 intitulée, « La relation d'aide est-elle soluble dans la norme ? » Consultable sur : <http://perso.orange.fr/r.et.p/JE2005/M%20AUTES.pdf>
- BADIN P.** (2004), *SDF, l'obscénité du malheur*, Ramonville St-Agne, ERES édition
- BALLET D.** (2005), *Les SDF. Visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF
- BARREYRE J.Y.** (2000), *Classer les exclus : Enjeux d'une doctrine de politique sociale*, Paris, DUNOD.
- BEAUVOIS JL. ; DUBOIS N. ; DOISE W.** (1999), *La construction sociale de la personne*, Grenoble, PUG
- BEAUVOIS JL.** (1995), « La connaissance des utilités sociales », *Psychologie française* Volume 40, N°4, p. 375-387
- BECK F. ; LEGLEYE S. ; SPILKA S.** (2005), « L'alcoolisation des personnes sans domicile: remise en cause d'un stéréotype » in *Economie et statistique* N° 391-392 p.131-149

- BOURSIER F. ; CADIÈRE J., FUSTIER P., HUGUET-MANOUKIAN J., PELEGE P., ROBIN J.** (2000), *Des représentations dans les institutions sociales et médico-sociales*, Lyon, Collège Coopératif Rhône-Alpes
- BOUTENQUOI M.** (2001), « Pratiques de la relation d'aide », in *CONNEXIONS* 76/2001-2 p.157-167
- BOUTENQUOI M.** (2008), « Entre clinique, procédures et contrôle : les tensions de la relation d'aide » in *AMADO G.* (sous la dir.), *Les ambiguïtés de la relation d'aide*, ERES
- BRESSON M.** (1997), *Les SDF et le nouveau contrat social : L'importance du logement pour combattre l'exclusion*, Paris, L'Harmattan.
- BRESSON M.** (2007), *Sociologie de la précarité*, Paris, Armand COLIN
- BROUSSE C. , De la ROCHERE B. et MASSE E.** (Janvier 2002), « Hébergement et distribution de repas chauds : Le cas des sans-domicile », Paris, Insee première N° 823.
- BROUSSE C., De la ROCHERE B. et MASSE E.** (Janvier 2002), « Hébergement et distribution de repas chauds : Qui sont les sans domicile usagers de ces services », Paris, Insee Première N° 824.
- BRUNER J.S., TAGIURI R.** (1954), "The perception of people", dans G. Lindzey (Ed.), *Handbook of Social Psychology*, vol.2, Reading, Addison-Wesley.
- BRUNETEAUX P.** (2006), "L'hébergement d'urgence à Paris ou l'accueil en souffrance", dans *Sociétés contemporaines* 2006/3 n°63, p 105-125
- Caisse Nationale des Allocations Familiales** (sept 2004), *Prestation légales, aides au logement, Revenu minimum d'insertion au 30 juin 2004*, CNAF.
- CAMBON L.** (2004), « La désirabilité sociale et l'utilité sociale des professions et des professionnels » dans *Perspectives cognitives et conduites sociales*(IX), sous la direction de *BEAUVOIS JL., JOULE RV., MONTEIL JM.*, Renne, PUR
- CASTEL R.** (1991), « De l'indigence à l'exclusion, la désaffiliation : précarité du travail et vulnérabilité relationnelle » dans *Face à l'exclusion : Le modèle français* sous la direction de Jacques Donzelot, Paris, Edition Esprit.
- CASTEL R.** (1995), *Les métamorphoses de la question sociale : Une chronique du salariat*, Paris, Fayard.
- CASTEL R.** (2003), *L'insécurité sociale : Qu'est-ce qu'être protégé ?*, Paris, Le Seuil, La République des idées.
- CASTEL R.** (2007), *La discrimination négative: Citoyens ou indigènes ?*, Paris, Le Seuil, La République des idées.
- CASTEL R., HAROCHE C.** (2001), *Propriété privée, propriété sociale, propriété de soi*, Paris, Hachette littératures
- CASTRA D.** (1994), « Explications causales et modes d'exercice professionnel en travail social » in *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, 22, 33-50
- CASTRA D.** (2003), *L'insertion professionnelle des publics précaires*, Paris, PUF
- CHANNOUF A.** (2004), *Les influences inconscientes: De l'effet des motions et des croyances sur le jugement*, Paris, Armand Colin

- CHAUVIÈRE M.** (2007), *Trop de gestion tue le social*, Paris, Alternatives sociales, La Découverte
- CONCIALDI P.** (2007), *Non à la précarité*, Paris, Edition MANGO
- CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL** (2007), *Le travail social confronté aux nouveaux visages de la pauvreté et de l'exclusion*, Rennes, Edition ENSP
- COPPEE F.** (1897), *Le Coupable*, Paris, A. Lemerre.
- CORCUFF P. ; ION J. ; DE SINGLY F.** (2005), *Politiques de l'individualisme. Entre sociologie et philosophie*, Paris, Edition Textuel,
- COUR DES COMPTES** (2007), *Les personnes sans domiciles : rapport public thématique*, Paris, La documentation française
- CUSSET P.Y.** (2005) *Individualisme et lien social*, La documentation Française N° 911
- DAMON J.**(2002), *La question SDF*, Paris, PUF.
- DAMON J.** (2002 b), « La dictature du partenariat. Vers de nouveaux modes de management public ? » *Futuribles N° 273*, Page 27-41
- DAMON J.** (2002.c), «Les SDF, de qui parle-t-on? Une étude à partir des dépêches AFP » in INED N°57 Page 569-582
- DARDENNE B. ; LEYENS JP. ; YSERBYT VY.** (1997), « Recherche d'information partie 1 : Le paradigme de la confirmation d'hypothèse », in L'année psychologique vol 97, N°2 p293-314
- DARDENNE B. ; LEYENS JP. ; YSERBYT VY.** (1997), « Recherche d'information partie 2 : Utilité sociale de la confirmation d'hypothèse », in L'année psychologique vol 97, N°2 p315-337
- DARLEY J.M. et GROSS H.** (1983), « A hypothesis-confirming bias in labelling effects » *Journal of Personality and social Psychology*, 44, 20-33.
- DECLERCK P.** (2001), *Les naufragés : Avec les clochards de Paris*, Paris, Terre Humaine Poche, PLON.
- DECLERCK P.** (2005), *Le sang nouveau est arrivé : L'horreur SDF*, Paris, Gallimard.
- DEJOURS C.** (1998), *Souffrance en France : La banalisation de l'injustice sociale*, Paris, Editions du Seuil
- DENHAERINCK P., LEYENS J. Ph., YZERBYT, V.Y.** (1989), "The dilution effect and group membership: An instance of the pervasive impact of outgroup homogeneity", *European Journal of Social Psychology*, 19, 243-250.
- Département de la DROME** (2001-2003), *Présentation du schéma départemental de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion*, Document interne, Drôme.
- DEQUIRE AF., JOVELIN E.** (2009), *La jeunesse en errance face aux dispositifs d'accompagnement*, Paris, EHESP
- DESCHAMPS JC. ; BEAUVOIS JL.** (1996), *Des attitudes aux attributions. Sur la construction de la réalité sociale*, Grenoble, PUG
- DONZELOT J.** (1977), *La police des familles*, Paris, Editions de Minuit.
- DUBOIS N.** (1994), *La norme d'internalité et le libéralisme*, Grenoble, PUG

- DUBOIS N., BEAUVOIS J.L.** (2004), « La connaissance évaluative vs descriptive dans l'évaluation des personnes », in *Perspectives cognitives et conduites sociales*(IX), sous la direction de BEAUVOIS JL., JOULE RV., MONTEIL JM., Renne, PUR
- DURIER S., GONZALEZ L, MACARIO-RAT I., THELOT H.** (2007), « Le chômage baisse depuis début 2006 », INSEE Première N° 1164
- DUVOUX N.** (2006), « La contractualisation du droit ou la citoyenneté à l'épreuve des transformations de l'Etat social », colloque international des 11 au 13 Sept 2006, Paris.
- DUVOUX N.** (2007), « Le RMI et les dérives de la contractualisation » in *Repenser la solidarité*, (Sous la direction) PAUGAM S. (2007), Paris, PUF
- DUVOUX N.** (2009), *L'autonomie des assistés*, Paris, PUF
- EBERSOLD S.** (2001), *La naissance de l'inemployable. Ou l'insertion aux risques de l'exclusion*, Rennes, PUR
- ELIAS N.** (1991), *La société des individus*, Paris, Pocket
- ERHENBERG A.** (2000), *La fatigue d'être soi. Dépression et société*, Poche Odile jacob
- FARGE A. et LAE J.F.** (2000), *Fracture sociale*, Paris, Desclée de Brouwer.
- FARGE A., LAE JF., CINGOLANI P., MAGLOIRE F.** (2004), *Sans visages : L'impossible regard sur le pauvre*, Paris, Bayard.
- FIEDLER K.** (1991). "The tricky nature of skewed frequency tables: an information loss account of distinctiveness-based illusory correlation", *Journal of Personality and Social Psychology*, 60, 24-36
- FISKE S.T., NEUBERG S.L.** (1990), " A continuum of impression formation from category based to individuating processes: influences of information and motivation on attention and interpretation", in M Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 23, New York, Academic Press.
- FISKE S.T., TAYLOR, S.E.** (1991), *Social cognition*, New York, McGraw-Hill.
- FLAMENT C.** (2003), "Structure et dynamique des représentations sociales" in JODELET D Sous la direction, *Les représentations sociales*, Paris, PUF (7eme édition ; 1ere édition 1987) p224-239
- FLAMENT C.** (2008), « Structure, dynamique et transformation des représentations sociales », in ABRIC JC, *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF (4eme édition, 3 eme tirage ; 1ere édition 1994)
- FNARS-IDF, MIPES-IDF et DRASS-IDF** (2003), *Les personnes hébergées en CHU d'Ile de France Profils et trajectoires, et Les personnes hébergées en CHRS d'Ile de France Profils et trajectoires, Synthèse de l'étude « une nuit donnée » enquête menée auprès des personnes hébergées en CHU.*
- FOX W.** (1999), *Statistiques sociales*, Paris, De Boeck Université.
- FURTOS J.** (2007), « Les effets cliniques de la souffrance psychique d'origine sociale », in *Mental'idées* N°11, 24-33 Consultable sur : http://www.orspere.fr/IMG/pdf/Mental_idees_n11_sept_07_J_Furtos.pdf
- GARBARINI J.** (2002), *Former à la relation d'aide en travail social*, Issy les Moulineaux, ESF éditeur.

- GARDOU C.** (2005), *Fragments sur le handicap et la vulnérabilité*, Ramonville Saint-Agne, ERES édition.
- GAULEJAC (De) V.** (1994), *La lutte des places*, Paris, Desclée de Brouwer
- GEREMEK B.** (1987), *La potence ou la pitié. L'Europe et les pauvres du moyen âge à nos jours*, Paris, NRF, Gallimard.
- GEREMEK B.** (1990), *Les marginaux parisiens aux XIV et XV siècle*, Paris, Flammarion.
- GILIBERT D.** (2004), « Aspects évaluatifs des explications internes : Composantes normatives et motivationnelles » in *Perspectives cognitives et conduites sociales*(IX), sous la direction de BEAUVOIS JL., JOULE RV., MONTEIL JM., Renne, PUR
- GUEGUEN JY.** (Sous la direction de) (2009), *La réorganisation de l'action sociale. De l'action à la cohésion sociale*, Paris, DUNOD
- GUILLOU J., MOREAU L.** (1999), *Misère et pauvreté : Sans domicile fixe et sous prolétaires*, Paris, L'Harmattan.
- GUYENNOT C.** (1998), *L'insertion. Discours, politiques et pratiques*, Paris, L'Harmattan
- GUYENNOT C.** (2002), Intervention à l'Institut de Travail Social de Lyon-Caluire en 2002.
- Haut comité pour le logement des personnes défavorisées** (décembre 2004)
L'hébergement d'urgence : un devoir d'assistance à personnes en danger, Haut Comité pour le logement des personnes défavorisées (10eme Rapport).
- HEIDER F.** (1946), "Attitudes and cognitive organization", *Journal of psychology*, 21, p107-112
- ION J.** (1998), *Le travail social au singulier*, Paris, DUNOD.
- ION J. et RAVON B** (2002), *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte
- ION J.** (2005), *Le travail social en débat(s)*, Paris, La Découverte
- JODELET D** (2003), *Les représentations sociales*, Paris, PUF (1ere édition 1989)
- JODELET D.** (2005), « Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie » in MOSCOVICI S. (sous la direction) *Psychologie sociale*, Paris, PUF
- JULIENNE K. et MONROSE M.** (2004), *Les opinions des français sur la pauvreté et l'exclusion au début de l'année 2004*, Etude et Résultats N° 357 dec. 2004, Paris, DREES, Ministère de l'emploi et de la solidarité.
- KALAMPALIKIS N.** (2003), « L'apport de la méthode Alceste dans l'étude des représentations sociales » in ABRIC JC, *Méthodes d'études des représentations sociales*, Paris, Editions Erès, p 147-163
- KALAMPALIKIS N. et MOSCOVICI S.** (2005), « Une approche pragmatique de l'analyse Alceste », *Cahiers Internationaux de psychologie sociale*, N°66, p. 15-24
- KARSZ S.** (2000), *L'exclusion, définir pour en finir*, Paris, DUNOD.
- KARSZ S.** (2004), *Pourquoi le travail social. Définition, figure, clinique*, Paris, DUNOD
- KAUFMANN J.C.** (2004), *L'invention de soi. Une théorie de l'identité*, Paris, Armand Colin

- LA HAYE A. M.** (1998), *La catégorisation des personnes*, Grenoble, PUG.
- LALLEMAND D.** (2000), *Guide des CHRS : références et évolutions*, Paris, Editions ASH.
- LALLEMAND D. et CATAHIER S.** (2004), *Guide des CHRS : références et évolutions*, 3eme édition, Paris, Editions ASH.
- LENOIR R.** (1974), *Les exclus, un français sur dix*, Paris, LE SEUIL.
- LE POULTIER F.**, (1990), *Recherches évaluatives en travail social*, Grenoble, PUG.
- LEVENE T.** (2006), « Image de l'exclu et rapport à l'usager en éducation spécialisée », in BRESSO M. (Sous la direction), *La psychologisation de l'intervention sociale : Mythes et réalités*, Paris, L'Harmattan.
- LEWICKA M.** (1988), " On objective and subjective anchoring of cognitive acts: how behavioral valence modifies reasoning schemata", dans W.J. Baker, L. Mos, HV Rappard, HJ Stam (Eds), *Recent Trends in Theoretical psychology*, New York, Springer.
- LEYENS J.Ph., YZERBYT, V.Y., SCHADRON G.** (1994), *Stereotypes and Social Cognition*, London, Sage.
- LEYENS J.Ph., YZERBYT, V.Y., SCHADRON G.** (1996), *Stéréotypes et cognition sociale*, Sprimont (Belgique), Mardaga éditeur.
- LEYENS J.Ph., BEAUVOIS J.L.** (1997 Tome III), *L'ère de la cognition*, Grenoble, Presse Universitaire de Grenoble.
- LINCOT L. et RIEG C.** (2003), *Les conditions de logement des ménages en 2002*, Insee Résultat et Société N°20.
- MACRAE CN., MILNE AB., BODENHAUSEN GV.** (1994), "Stereotypes as saving devices", *Journal of personality and social psychology*, 64, p 34-47
- MAISONDIEU J.** (1997), *La fabrique des exclus*, Paris, Bayard Editions
- MARPSAT M.** (2006), « Une forme discrète de la pauvreté : Les personnes logées utilisant les distributions de repas chauds » dans *Economie et statistique* N° 391-392, Page 65 à 85
- MARTIN O.** (2005), *L'enquête et ses méthodes : L'analyse des données quantitatives*, Paris, Armand Colin.
- MAURIN E.** (2004), *Le ghetto français. Enquête sur le séparatisme social*, Paris, Le Seuil, La République des idées
- MAURIN E.** (2009), *La peur du déclassement. Une sociologie des récessions*, Paris, Le Seuil, La République des idées
- MIAS C.** (1999), *Implication professionnelle dans le travail social*, Paris, L'Harmattan
- MICHALOT T.** (2006), *Hébergement et réinsertion sociale : La sélection des publics en demande d'aide*, Mémoire de Master 2 Recherche, ISPEF Lyon 2, Consultable sur <http://pagesperso-orange.fr/thierry.michalot/memoirem2r.pdf>
- MICHALOT T.** (2007), « Droit à l'hébergement ou droit au logement », *Lien Social* N°825 du 25 janvier 2007, p16-17

- MICHALOT T.** (2010), « Le travailleur social face à la mise en concurrence des demandeurs », *Lien Social* N° 973, p.19
- MICHALOT T.** (2010), « L'insertion sociale : un droit sous condition. L'exemple des CHRS en France », *Nouvelles Pratiques Sociales*, Volume 22 N°2
- MICHALOT T. et SIMEONE A.** (2010), « L'alcoolisation apparente : un critère d'exclusion pour l'admission en CHRS d'insertion », *Pensée plurielle* N°23, p 109-122
- MOLENAT X.** (2006), *L'individu contemporain*, ouvrage collectif, Auxerre, Sciences Humaines Editions.
- MOUGIN V.** (2005), *Femmes en galère*, Paris, Ed. La Martinière.
- MOUGIN V.** (2005), *Les SDF*, Paris, Ed. Le Cavalier Bleu.
- MOSCOVICI S.** (1961, 2eme édition 1976), *La psychanalyse, son image, son public*, Paris PUF
- MUCCHIELLI R.** (1991), *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, 12eme édition, Paris, ESF éditeur.
- Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale** (2004), *Le rapport 2003-2004*, Paris, La documentation française.
- PAUGAM S.** (1991), *La disqualification sociale*, Paris, PUF.
- PAUGAM S.** (1996), *L'exclusion : l'état des savoirs*, Paris, La découverte.
- PAUGAM S.** (2005), « Détresse sociale et citoyenneté », in BALLEST D (Sous la direction), *Les SDF visibles, proches, citoyens*, Paris, PUF
- PAUGAM S., SELZ M.** (2005), « La perception de la pauvreté de la pauvreté en Europe depuis le milieu des années 1970. Analyse des variations structurelles et conjoncturelles » in *Economie et statistique* N° 383-384-385
- PAUGAM S.** (2006), *Les formes élémentaires de la pauvreté*, Paris, PUF, 2eme édition
- PAUGAM S.** (2007), *Repenser la solidarité : l'apport des sciences sociales*, Paris, PUF
- PAUGAM S., DUVOUX N.** (2009), *La régulation des pauvres. Du RMI au RSA*, Paris, PUF
- PELEGE P.** (2004), *Hébergement et réinsertion sociale : Les CHRS*, Paris, DUNOD
- PERETTI G.** (2006), « Sans-domicile : Une cible mouvante » dans *Recherches et Prévisions* N° 85, pages 39-50
- PETTIGREW TF.** (1979) "The ultimate attribution error: extending Allport's cognitive analysis of prejudice" *Personality and Social Psychology Bulletin* 5, 461-475
- PICHON P.** (1995), *Survivre sans domicile fixe, étude socio-anthropologique sur les formes du maintien de soi*, Thèse de doctorat de sociologie, Université Lyon 2.
- PINTE E.** (2008), *Sur l'hébergement d'urgence et l'accès au logement des personnes sans abri ou mal logées*, Mission parlementaire, 21 décembre 2007-20 juin 2008, Paris, La documentation française
- PREFECTURE Région Rhône Alpes** (2009), *Schéma Directeur de la recomposition de l'offre d'hébergement dans la Rhône-Alpes. Département du Rhône. Consultable sur : <http://www.rhone-alpes.sante.gouv.fr>*

- PRIEUR E., JOVELIN E.** (2005), « Etat providence, inégalités sociales et travail social en France. Un combat de titans » *Pensée plurielle*, N°10 Pages 61-83, Edition De Boeck université
- QUESEMAND ZUCCA S.** (2007), *Je vous salis ma rue. Clinique de la désocialisation*, Paris, STOCK édition
- ROCHERE (De la) B.** (2003 a), *La santé des sans-domicile usagers des services d'aide*, Paris, Insee Première N° 893.
- ROCHERE (De la) B.** (2003 b), *Les sans domicile ne sont pas coupés de l'emploi*, Paris, Insee Première N° 925.
- ROSANVALLON P.** sous la direction (2006), *La nouvelle critique sociale*, Edition Seuil Le Monde, collection La république des idées
- ROSENBERG S., SEDLACK A.** (1972), « Structural representation of implicit personality theory », in Berkowitz (Ed), *Advances in Experimental Social Psychology*, 6, New York, Academic Press.
- ROUQUETTE M.L, RATEAU P.** (1998), *Introduction à l'étude des représentations sociales*, Grenoble, PUG
- ROUSSIAU N., BONARDI C.** (2001), *Les représentations sociales : Etat des lieux et perspectives*, Sprimont (Belgique), Mardaga éditeur
- SIMEONE A.** (1999), *Le jugement de risque d'infection par le VIH: Une contribution de la théorie fonctionnelle de la cognition*, Thèse de doctorat de psychologie, Université de Nantes.
- SINGLY (De) F.** (2003), *Les Uns avec les autres. Quand l'individualisme crée du lien*, Paris, A. Colin
- SINGLY (De) F.** (2007 (a)), *L'individualisme est un humanisme*, La tour d'Aigues (France), Edition de l'Aude
- SINGLY (De) F.** (2007 (b)), *Le lien familial en crise*, Paris, Edition rue d'ULM
- SNYDER M.** (1984), « When beliefs create reality » in Berkowitz (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 18, New York, Academic Press
- SNYDER M.** (1992), « Motivational foundations of behavioral confirmation », in M Zanna (Ed.), *Advances in Experimental Social Psychology*, 23, New York, Academic Press.
- STEVENS H., ROBERT-TANGUY P.** (2008), *La tentation psy*, Sociologies Pratiques N°17, Paris, PUF
- VANONI D. et ROBERT C.** (2007), *Logement et cohésion sociale. Le mal logement au cœur des inégalités*, Paris, La découverte
- WACQUANT L.** (2004), *Punir les pauvres*, Marseille, Agone.
- WEINER B., HECKHAUSEN H., MEYER W., COOK R.** (1972), "Causal ascriptions and achievement behavior: A conceptual analysis of effort and reanalysis of locus of control", *Journal of Personality and Social Psychology*. Vol. 21(2) P239-248
- WOITRAIN E.** (août 1999), *Les personnes hébergées par les CHRS : des hommes et des femmes en grande difficulté sociale*, Etude et Résultats N° 29 août 1999, Paris, DREES, Ministère de l'emploi et de la solidarité.

YZERBYT V.-Y, SCHADRON G., LEYENS J.P., ROCHER S. (1994), « Social judgeability : the impact of meta-informational cues on the use of stereotypes », *Journal of personality and social Psychology*, 66, p 48-55

YZERBYT V., SCHADRON G. (1996), *Connaître et juger autrui : une introduction à la cognition sociale*, Grenoble, PUG.

ZOYEM J.P. (2001), « Contrat d'insertion et sortie du RMI. Evaluation des effets d'une politique sociale », *Economie et Statistique* N° 646-347, p 75-86

Annexes

3. Enquête 1 : Questionnaire

Les consignes pour la passation de l'enquête auprès des étudiants ou des professionnels

Présentation :

Dans le cadre de ma thèse, je procède à différentes expériences auprès de travailleurs sociaux et d'étudiants en travail social. Mon sujet de recherche s'intéresse au secteur de l'insertion par le logement et plus particulièrement sur les entretiens d'admission en vue d'une orientation ou d'une admission en CHRS. Je vous demande en tant que futur professionnel ou en tant que professionnel de bien vouloir participer à cette recherche. L'expérience ne prend que quelques minutes. Il n'existe pas de bonnes ou de mauvaises réponses et les questionnaires sont totalement anonymes. Ce dont j'ai besoin c'est de vos réponses individuelles.

Voici la consigne :

Ecrivez dans l'ordre qui vous vient à l'esprit (en face de chaque tirets), les critères qui vous semblent les plus importants pour une admission ou une non admission en CHRS. Les critères doivent être donnés sous forme de mots, verbes, adjectifs ou groupes de mots (ex : Avoir une voiture, être intelligent, ne pas chanter ...). Le temps n'est pas limité mais en général cela prend moins de cinq minutes. Le nombre maximum de mots est de dix, mais il peut être inférieur.

Une fois les critères écrits :

Maintenant je vous dis qu'il y a plus de demandes que de places disponibles et qu'il faut faire un choix entre des personnes. Inscrivez devant chaque mot l'ordre de priorité des critères qu'il s'agisse de critères positifs pour intégrer les CHRS ou de critères négatifs. (N°1 pour le plus important, N°2 pour le suivant etc...)

Pour finir :

Vous inscrivez devant chaque critère un signe + si vous pensez que c'est un critère plutôt positif pour intégrer un CHRS ; un signe – si vous pensez que c'est un critère plutôt négatif et un N si vous le pensez plutôt neutre.

Questionnaire Etudiants

- Vous êtes en formation de : ES ASS
 Autre (laquelle) :
- Vous êtes : Un homme Une femme
- Avez-vous déjà travaillé ou fait un stage en CHRS ? : Oui
 Non

Attendez les instructions

Question :

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Questionnaire Professionnel

Vous avez une formation initiale de :

- ES ASS
 ME Autre (laquelle) :
Vous êtes : Un homme
 Une femme

Nombre d'années d'expérience dans le social:

Dans quel type de structure travaillez-vous actuellement ? :

Depuis combien de temps ? :

Attendez les instructions

Question :

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

4. Enquête 1 : Liste des mots rangés par catégorie

L'évaluation par les travailleurs sociaux de la nécessité d'accueil en CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale)

Sexe du TS	Format du TS	Activité du TS	Expérience du TS	Expérience en CHRS	Mot évoqué	Catégorie	Rang Importance	polar	Rang apparition
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_01	Chrs_0	absence_de_logement	Sans logement	5	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	absence_de_logement	Sans logement	5	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	absence_de_logement	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	absence_de_logement	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	absence_de_logement	Sans logement	3	1	3
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	absence_de_logement	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	absence_d'hebergement	Sans logement	3	1	8
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	absence_logement	Sans logement	3	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	avoir_logement	Sans logement	4	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_01	Chrs_0	besoin_de_logement	Sans logement	2	1	3
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	besoin_d'hebergement	Sans logement	6	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	besoin_d'un_refuge	Sans logement	3	1	4
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	besoin_d'un_toit	Sans logement	8	1	6
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	besoin_logement	Sans logement	2	1	6
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	besoin_logement	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	defaut_de_logement	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_a_la_rue	Sans logement	1	1	6
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_a_la_rue	Sans logement	1	1	6
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_a_la_rue	Sans logement	1	0	7
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	etre_a_la_rue	Sans logement	2	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	etre_expulse	Sans logement	6	1	9
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_sans_abri	Sans logement	2	1	3
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_sans_abri	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	etre_sans_domicile	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	etre_sans_domicile	Sans logement	2	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_sans_domicile_fixe	Sans logement	4	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_sans_hebergement	Sans logement	1	1	4
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_sans_logement	Sans logement	3	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	etre_sans_logement	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	etre_sans_logement	Sans logement	6	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_SDF	Sans logement	6	1	7
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_SDF	Sans logement	1	1	7
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	etre_SDF	Sans logement	4	1	3
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	expulse	Sans logement	2	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	expulsion_a_venir	Sans logement	6	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	expulsion_locative	Sans logement	6	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_01	Chrs_0	expulsion_logement	Sans logement	5	1	4
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	hebergement	Sans logement	4	1	3
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	hebergement	Sans logement	6	-1	3
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	hebergement	Sans logement	3	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	impossibilite_d'accès_au_logement	Sans logement	4	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	logement	Sans logement	2	0	1
Sexe_0	Form_0	Acti_02	Exp_03	Chrs_0	logement	Sans logement	10	1	10
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	logement_insalubre	Sans logement	4	0	4
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	logement_temporaire	Sans logement	3	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	logement_temporaire	Sans logement	8	1	4
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	logement_tremplin	Sans logement	7	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	manque_de_logement	Sans logement	4	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	menace_d'expulsion	Sans logement	2	1	2
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	ne_pas_avoir_de_domicile	Sans logement	1	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	ne_pas_avoir_de_logement	Sans logement	1	0	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	ne_pas_avoir_de_logement	Sans logement	2	1	1
Sexe_0	Form_0	Acti_01	Exp_02	Chrs_0	ne_pas_avoir_de_logement	Sans logement	1	1	2

Les 230 sujets

Critère « Besoin d'aide ou accompagnement »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille modifiée 230 sujets) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Rang	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition	5,115942	2,272186						
Importance	4,260870	2,090962	69	0,855072	2,137036	3,323653	68	0,001434

Critère « Addiction Alcool »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille modifiée 230 sujets) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Rang	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition	4,493333	2,256362						
Importance	5,880000	2,124249	75	-1,38667	2,519617	-4,76616	74	0,000009

Critère « Victime de violence »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille modifiée 230 sujets) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Rang	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition	4,560000	2,278202						
Importance	3,260000	1,935807	50	1,300000	2,426470	3,788380	49	0,000415

Critère « Sans emploi »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille modifiée 230 sujets) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Variable	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition	4,256410	2,256196						
Importance	5,512821	2,404730	39	-1,25641	2,173016	-3,61078	38	0,000879

Les professionnels de CHRS

Critère « Sans logement »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille de données1 dans Prof CH Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		2,416667	2,500725						
Importance		3,666667	2,598773	24	-1,25000	1,390965	-4,40250	23	0,000206

Critère « Addiction Alcool »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille de données1 dans Prof CH Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		3,444444	1,976992						
Importance		5,666667	2,169305	18	-2,22222	2,712836	-3,47536	17	0,002895

Critère « caractéristiques sociales »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille de données1 dans Prof CH Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		4,818182	1,990888						
Importance		3,181818	1,940009	11	1,636364	2,248232	2,413988	10	0,036434

Critère « Rupture familiale et sociale »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Feuille de données1 dans Prof CH Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		5,666667	2,422120						
Importance		3,166667	1,169045	6	2,500000	2,258318	2,711631	5	0,042194

Les étudiants de première année sans expérience en CHRS

Critère « Sans logement »

		Test t pour des Echantillons Appariés (étudiants 1ere année) Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		2,411765	1,227743						
Importance		3,764706	2,278415	17	-1,35294	2,316818	-2,40775	16	0,028476

Critère « Addiction Alcool »

		Test t pour des Echantillons Appariés (étudiants 1ere année) Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		4,625000	1,927866						
Importance		5,687500	2,023817	16	-1,06250	1,611159	-2,63785	15	0,018

Critère « Victime de violence »

		Test t pour des Echantillons Appariés (étudiants 1ere année) Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		4,200000	2,097618						
Importance		2,900000	1,969207	10	1,300000	1,567021	2,623424	9	0,027655

Critère « Pauvreté économique »

		Test t pour des Echantillons Appariés (étudiants 1ere année) Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		3,181818	1,537412						
Importance		5,090909	1,578261	11	-1,90909	2,736953	-2,31343	10	0,043254

Critère « Sans emploi »

		Test t pour des Echantillons Appariés (étudiants 1ere année) Différences significatives marquées à p < ,05000							
Rang		Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition		3,642857	2,023217						
Importance		5,214286	2,224983	14	-1,57143	2,593313	-2,26727	13	0,041075

Etudiants de troisième année sans expérience en CHRS

Critère « Addiction Alcool »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Etudiants 3 année Sans stage) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Variable	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Var11	4,761905	1,997618						
Var9	6,238095	2,022493	21	-1,47619	2,821685	-2,39742	20	0,026392

Critère « Victime de violence »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Etudiants 3 année Sans stage) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Variable	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Var11	5,166667	2,307277						
Var9	3,500000	2,007339	18	1,666667	2,700762	2,618175	17	0,017990

Critère « Projet »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Etudiants 3 année Sans stage) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Variable	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Var11	3,733333	2,434427						
Var9	5,000000	2,392517	30	-1,26667	2,572177	-2,69726	29	0,011525

Etudiants de troisième année avec expérience en CHRS

« Besoin d'accompagnement ou d'aide »

		Test t pour des Echantillons Appariés (Etud 3 eme année avec stage en CH) Différences significatives marquées à $p < ,05000$						
Rang	Moyenne	Ec-Type	N	Différ.	Ec-Type Différ.	t	dl	p
Apparition	4,888889	2,698341						
Importance	3,555556	2,502287	18	1,333333	2,142017	2,640901	17	0,017162

6. Enquête 2 : L'outil de recherche

Une personne vient vous voir pour la première fois. Elle vous demande une place en CHRS d'insertion. Cette personne :

- est une femme
 - vit à la rue depuis deux ans
- Lors de l'entretien vous percevez qu'elle :
- n'est pas alcoolisée
 - est très isolée socialement
 - est très motivée pour sortir de sa situation

Seriez-vous favorable pour l'accueillir ou l'orienter prioritairement en CHRS ?

Pas très favorable

Tout à fait favorable

I-----I

QUESTIONNAIRE (ETUDIANTS)

Q1- Vous êtes ?

(Cochez la case correspondante)

- Un homme Une femme

Q2 - Quel diplôme professionnel préparez-vous ?

(Cochez la case correspondante)

- DEES DEASS

Q2 Avez-vous fait un stage en CHRS ?

(Cochez la case correspondante)

- Oui Non

Q4 - Pensez-vous que l'information :

(Mettre une croix sur l'échelle entre « Pas du tout » et « Beaucoup »)

- a) « **Est très motivé(e) pour sortir de sa situation** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

- b) « **Vit à la rue depuis deux ans** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

- c) « **Est une femme** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

- d) « **Est isolé(e) socialement** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

e) « **Vient d'être expulsé(e) de son appartement et est hébergé(e) chez un tiers** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

f) « **N'est pas alcoolisé(e)** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

g) « **Est un homme** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

h) « **N'est pas isolé(e) socialement** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

i) « **Est alcoolisé(e)** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

j) « **N'est pas motivé(e)** » vous a servi pour construire votre première impression.

Pas du tout Beaucoup
I-----I

Merci beaucoup pour votre participation

QUESTIONNAIRE (Professionnels)

Q1- Vous êtes ?

(Cochez la case correspondante) Un homme Une femme

Q2 - Quel diplôme professionnel ou universitaire possédez-vous ?

(Cochez la ou les cases correspondantes) DEES DEASS ME CESF CAFETS Autres lequel: En formation de:..... Aucun

Q3-Combien d'années d'expériences avez-vous dans le travail social?:.....

Q4- Dans quel type de structure travaillez-vous actuellement ?

 CHRS d'insertion (tout public) CHRS d'urgence ou stabilisation Service d'orientation ou accueil de jour Autre précisez :

Q5- Dans quel département est située la structure où vous travaillez ?.....

Q6- Quelle fonction avez-vous ? (Directeur, chef de service, éducateur, etc.....)

Q7 - Combien d'années d'expérience avez-vous en CHRS ? :.....

Q8 - Pensez-vous que les informations suivantes vous ont servi pour construire votre première impression ? :

(Mettre une croix sur l'échelle entre « Pas du tout » et « Beaucoup »)

k) « Est très motivé(e) pour sortir de sa situation »

Pas du tout		Beaucoup

l) « Vit à la rue depuis deux ans »

Pas du tout		Beaucoup

m) « Est une femme »

Pas du tout		Beaucoup

n) « Est isolé(e) socialement»

Pas du tout		Beaucoup

o) « Vient d'être expulsé(e) de son appartement et est hébergé(e) chez un tiers »

Pas du tout Beaucoup
[-----I

p) « N'est pas alcoolisé(e) »

Pas du tout Beaucoup
[-----I

q) « Est un homme »

Pas du tout Beaucoup
[-----I

r) « N'est pas isolé(e) socialement »

Pas du tout Beaucoup
[-----I

s) « Est alcoolisé(e) »

Pas du tout Beaucoup
[-----I

t) « N'est pas motivé(e) »

Pas du tout Beaucoup
[-----I

Q9 : Souhaitez-vous avoir des nouvelles sur l'avancé de mes travaux :.....

Q10 : Seriez vous favorable pour participer dans quelques mois à une autre enquête du même genre ?.....

Q11 : Connaissez-vous des professionnels susceptibles d'être intéressés pour participer à une enquête ?

Si vous avez répondu oui à l'une des trois dernières questions, pouvez-vous me donner votre adresse mail afin que je reprenne contact avec vous. (Afin de garder l'anonymat, vous pouvez me donner vos coordonnées sur la feuille jointe)

Je vous remercie sincèrement pour votre participation.

Thierry MICHALOT
thierry.michalot@wanadoo.fr

7. Enquête 2 : Tableau des données

	Nv_Var1 S1	Nv_Var2 S2	Nv_Var3 I1	Nv_Var4 I2	Nv_Var5 A1	Nv_Var6 A2	Nv_Var7 M1	Nv_Var8 M2	Nv_Var9 L1	Nv_Var10 L2
1	97	97	43	168	120	110	8	154	40	102
2	87	92	58	162	92	93	93	100	95	95
3	102	96	99	134	146	103	42	197	96	168
4	173	173	97	171	102	143	62	176	62	147
5	100	23	97	55	77	96	103	165	18	173
6	108	77	121	125	86	108	119	173	120	134
7	111	52	99	129	48	121	38	165	43	99
8	99	103	38	146	101	96	18	132	42	98
9	102	93	8	194	73	124	113	161	100	123
10	101	96	93	141	81	102	47	131	106	96
11	96	93	91	85	93	87	27	98	96	74
12	199	197	153	163	40	186	63	198	147	173
13	97	97	73	146	99	104	53	172	30	81
14	192	200	95	181	96	189	13	192	176	192
15	38	110	68	139	6	5	73	43	20	19
16	95	100	97	179	25	99	16	200	95	90
17	130	89	95	102	40	132	88	85	80	112
18	93	97	67	151	92	96	96	96	13	143
19	85	52	54	132	64	73	87	109	97	144
20	95	63	115	190	26	103	40	170	65	164
21	116	43	21	145	153	114	56	110	25	92
22	103	102	103	112	118	109	145	100	98	112
23	101	173	103	92	96	102	47	92	104	102
24	18	97	28	153	28	28	28	86	30	27
25	100	96	76	99	97	100	63	115	92	97
26	93	97	98	143	99	97	33	166	146	106
27	85	95	157	97	98	61	46	147	97	98
28	68	29	26	68	41	39	120	96	43	80
29	117	98	116	126	103	98	3	194	2	116
30	59	75	63	130	58	67	6	120	16	59
31	102	190	168	195	175	165	26	181	99	153
32	88	71	46	76	56	87	63	96	91	85
33	87	61	62	126	26	78	16	108	83	58
34	87	147	115	151	53	128	5	190	101	174
35	13	23	19	98	13	22	17	53	16	33
36	95	45	91	93	93	91	42	132	92	86
37	95	97	82	108	84	95	62	102	89	128
38	68	32	70	103	53	77	7	166	78	82
39	100	99	88	123	49	100	37	107	79	108
40	98	104	80	97	107	98	47	122	73	103
41	73	80	61	95	127	78	100	93	48	112
42	84	94	17	125	43	83	9	119	103	83
43	4	57	39	140	62	6	14	144	46	14
44	36	16	10	192	186	21	168	33	18	190
45	91	89	35	187	98	94	127	118	87	110
46	96	98	70	148	104	93	13	94	97	102
47	98	89	69	182	91	89	10	182	12	109
48	100	101	100	102	98	98	41	102	98	100
49	181	180	113	148	73	152	25	180	82	162
50	125	181	101	178	115	132	123	152	82	120
51	62	39	20	113	37	53	13	106	23	137
52	94	148	137	153	108	124	122	131	132	200
53	106	9	102	130	102	103	38	99	33	101
54	91	90	92	124	92	91	92	92	30	118
55	72	103	96	182	166	73	62	105	179	169
56	163	106	63	173	110	158	68	181	154	181
57	137	99	103	97	22	106	1	188	128	148
58	33	94	92	112	93	86	95	93	162	165
59	99	2	13	89	101	30	19	125	48	172
60	102	112	73	123	72	100	71	125	108	108
61	0	0	0	0	0	0	0	0	122	0
62	148	121	138	137	116	175	78	189	113	169
63	92	110	90	112	68	95	42	104	98	72
64	88	113	38	143	127	100	90	94	113	129
65	72	84	91	144	125	75	69	146	69	93
66	19	20	32	184	155	27	17	35	83	153
67	108	90	102	179	1	106	49	103	168	100
68	23	23	32	25	23	25	32	41	23	178
69	97	87	87	127	61	78	35	105	113	99
70	140	74	52	98	88	94	37	118	83	44
71	108	121	108	100	99	108	88	118	108	116
72	178	158	44	194	89	171	70	173	200	171

8. Enquête 3 : Tableau des données

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	
Var																																										
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1