

# Faire émerger une demande d'aide chez la personne accueillie en CHRS

Michèle Gaillard-Bosson

La personne en précarité se trouvait sans domicile fixe avant d'être accueillie en Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS). C'est la raison essentielle de sa présence dans la structure. Son accueil vise également une réinsertion sociale qui va de pair : celle-ci n'est pas toujours l'objet de sa demande. A fortiori, il est fréquent de se trouver confronté à une absence de demande d'aide de sa part.

Cette personne, jeune ou moins jeune, est en souffrance psychique. Sa précarité arrive à la suite d'un parcours difficile, quelquefois dans l'expérience du rejet. Ses difficultés à être insérée ne peuvent être expliquées totalement par le constat actuel de ne pas avoir de travail, de revenus et de logement. La plupart du temps, son histoire et une souffrance psychique ancienne ont amené ses difficultés actuelles d'insertion et de relation.

Dans un premier temps, nous traiterons de l'absence de demande d'aide sur un plan psychologique, en prenant en compte plusieurs dimensions : l'articulation du besoin, du désir et de la demande ; le cadre de la relation d'accompagnement ;

les enjeux de l'absence de demande ; les affects sollicités par l'absence de demande d'aide. À l'issue de ces analyses, nous proposerons une hypothèse destinée à faire émerger la demande d'aide, basée sur le concept psychanalytique d'« espace transitionnel » de Winnicott.

## L'ARTICULATION DU BESOIN, DU DÉSIR ET DE LA DEMANDE

Besoin, désir et demande ne sont pas au même niveau sur le plan psychique.

Le nourrisson a des besoins physiologiques (la faim, la soif, le froid...) qui nécessitent d'être satisfaits par un autre. Dans un premier temps, l'autre n'existe pas en tant qu'autre sur le plan psychique pour l'enfant : l'autre et lui-même ne font qu'un. Dans un fantasme de toute-puissance, c'est lui-même qui est à l'origine de sa propre satisfaction. Petit à petit, il va faire le lien entre ses cris et l'expérience de la satisfaction, mais sans encore réaliser qu'un autre est à l'origine de cette satisfaction. Il s'agit de la genèse de la construction de la personnalité, dont la théorie est décrite par Bergeret<sup>1</sup>.

Michèle Gaillard-Bosson, psychologue clinicienne, SAMSAH Oxygène, 3 ter avenue du Léman, 74100 Annemasse. Intervenant en analyse des pratiques professionnelles, année 2014, CHRS Saint-Martin, 74300 Cluses. [mgbosson@orange.fr](mailto:mgbosson@orange.fr)

1. J. Bergeret, *La personnalité normale et pathologique. Les structures mentales, le caractère, les symptômes*, Paris, Dunod, 1983.

Lorsque l'évolution se fait sans trop de difficultés affectives, l'autre commence à devenir distinct, c'est-à-dire à exister en tant qu'autre. L'enfant accède alors à la différence Moi/non-Moi : il devient sujet. Le sujet est un être désirant, passant par la parole. La parole est ce qui permet de communiquer, en s'adressant à un autre, vécu psychiquement comme différent de soi-même.

Le désir concerne un objet intrapsychique, contrairement au besoin qui concerne un objet réel : c'est ainsi que Freud<sup>2</sup> fait la distinction entre le besoin primaire (par exemple la nourriture nécessaire à l'existence) et la pulsion sexuelle (le plaisir engendré par le contact physique concomitant à la nourriture). La recherche de satisfaction du besoin va devenir demande d'amour adressée à l'autre. S'articulent alors besoin et désir : c'est-à-dire besoin physiologique – réel – et désir d'amour – intrapsychique.

Lorsque l'enfant est perturbé dans son évolution affective, il demeure dans une relation fusionnelle avec l'autre, où Moi et non-Moi sont confondus. Il ne peut devenir sujet à part entière : il ne distingue pas besoin et désir, et ne peut accéder complètement à la formulation d'une demande.

Lorsqu'il y a demande durant la petite enfance mais qu'il existe des maltraitements, la réponse à la demande est alors vécue comme toxique et traumatique. Par suite, c'est toute demande – à l'origine demande d'amour – qui est vécue comme dangereuse : l'enfant apprend à s'abstenir et à demander le moins possible, en restant dans l'idée qu'il ne peut pas recevoir d'amour.

Demander suppose l'existence psychique d'un autre : un autre qui soit bienveillant,

susceptible de répondre à la demande de manière adaptée et positive.

Lorsque la demande est possible, elle ne peut pas toujours être formulée clairement. Par exemple, une personne souffrante peut demander des médicaments pour être soulagée, alors que derrière cette demande se cache un désir d'être écoutée ou de parler de son angoisse. On distingue alors la demande manifeste – énoncée – et la demande latente – le désir sous-jacent.

#### LE CADRE DE LA RELATION D'ACCOMPAGNEMENT

La demande ou l'absence de demande de la personne prise en charge dans une institution est à resituer dans le cadre de la relation d'accompagnement. L'une ou l'autre s'adresse à l'accompagnateur, et, à travers lui, à l'institution qu'il représente.

La personne accompagnée va répéter dans la relation d'accompagnement la façon dont elle a intériorisé ses premières relations infantiles. L'accompagnateur va être vécu inconsciemment, au-delà de sa personne, en tant que représentant de l'institution et en tant que support de projection.

#### *L'accompagnateur, représentant de l'institution*

En tant que représentant de l'institution, l'accompagnateur est vécu à travers sa fonction. Pour la personne accompagnée, il n'est pas d'abord homme ou femme possédant qualités ou traits de caractère spécifiques : il est un représentant de l'institution qui la prend en charge.

Pour la personne en précarité accueillie au CHRS, l'accompagnateur est d'abord le représentant de l'établissement qui

2. S. Freud, « Pulsions et destins des pulsions », dans *Métopsiologie*, Paris, Gallimard, 1983.

l'héberge : autrement dit, elle peut le vivre comme celui dont elle dépend pour garder un toit. Cette relation n'est donc pas neutre : elle est faite de dépendance, pour un besoin qui est un besoin primaire de l'être humain.

On peut faire l'hypothèse que l'accompagnateur est vécu comme représentant de la mère ou de son substitut, de qui la personne accompagnée a été dépendante pour les besoins primaires de la petite enfance. La relation d'accompagnement est donc, avant même de commencer, l'objet de cette répétition : elle sera infiltrée des affects liés à cette relation de dépendance, non pour satisfaire un désir mais un besoin.

### ***L'accompagnateur, support de projection***

La relation d'accompagnement sera aussi fonction de la façon dont l'accompagnateur est vécu par la personne : celle-ci va répéter inconsciemment avec lui un mode de relation qu'elle connaît bien, suivant les traits de personnalité qu'elle perçoit et qui font écho chez elle. Par exemple, elle va essayer de faire revivre une fonction paternelle ou une fonction maternelle pour se faire plaindre, se faire aimer, se faire guider, chercher une complicité, ou au contraire provoquer ou se faire rejeter. Dans le cadre de cette relation qui est en grande partie une répétition, la demande ou l'absence de demande prend un sens.

D'une part, pour la personne accompagnée, la répétition d'une relation infantile réactivera les fantasmes liés à la formulation d'une demande et les enjeux qui la sous-tendent, enjeux décrits ci-dessous.

D'autre part, demander ou ne pas demander peut être une manière d'exprimer

quelque chose sans le formuler verbalement à la personne de son histoire qui se cache derrière l'accompagnateur. Par exemple : « Je ne demande pas car sinon je vais être dépendant de vous et vous allez me faire du mal » ; « Si je demande et que vous n'arrivez pas à me satisfaire, je ne vous ferai plus jamais confiance » ; « Je préfère ne pas demander, au moins je suis sûr de ne pas être déçu » ; « Si j'ai besoin de quelque chose, vous ne croyez quand même pas que c'est à vous que je demanderai ? J'ai des copains » ; « Ma mère a voulu que j'apprenne à me débrouiller tout seul, alors je me débrouille tout seul ».

### **LES ENJEUX DE L'ABSENCE DE DEMANDE**

En général, pour la personne accompagnée et souffrante, le fait de ne pas demander n'est pas un choix : il s'agit d'une démarche qui peut s'avérer impossible sur le plan psychique. En effet, il est question pour la personne de ne pas se mettre en danger. Ne pas demander, c'est éviter la relation de dépendance : il est difficile de demander ou de formuler un désir à celui dont on dépend, car la personne a pu faire l'expérience que la dépendance se paie.

C'est aussi éviter la relation elle-même, car la relation est source de souffrance. La relation à l'accompagnateur comporte le risque de se retrouver face à la réalité, notamment lorsqu'il est question de réinsertion sociale, objet de conflit interne.

Pour la personne en souffrance psychique, la réalité est en effet objet d'évitement, voire de déni. Son évolution psychique l'amène à fonctionner davantage suivant le principe de plaisir que suivant le principe de réalité. Ces deux principes ont été théorisés par Freud<sup>3</sup> : la recherche de plaisir vers lequel tend l'appareil psychique dans

3. S. Freud, « Formulations sur les deux principes de l'advenir psychique », dans *Œuvres complètes*, t. XI, Paris, Puf, 1998.

son fonctionnement initial doit accepter dans un second temps que ses désirs ne puissent être satisfaits immédiatement, en s'adaptant aux contraintes de la réalité qui l'entoure.

Demander, c'est non seulement avoir conscience de son besoin ou de son désir, mais c'est également anticiper la manière dont celui-ci peut se réaliser pour pouvoir l'exprimer. Or, la personne accompagnée ne peut pas toujours anticiper, ni passer de la pensée de son besoin à la réalisation de l'acte qui en assurera la satisfaction.

Demander, c'est prendre le risque d'être en relation avec quelqu'un, dans le cas présent avec une personne dont on se sent dépendant. Être en relation, c'est s'impliquer en tant que personne, c'est prendre le risque d'exister face à un autre. Or, la personne accompagnée n'a pas toujours pu accéder au sentiment d'existence d'un Moi.

#### LES AFFECTS SOLLICITÉS PAR L'ABSENCE DE DEMANDE D'AIDE

Pour l'accompagnateur, l'absence de demande d'aide sollicite chez lui des affects qu'il est important de conscientiser pour mieux se situer dans la relation d'accompagnement.

L'accompagnateur, dont c'est le métier, est là pour aider la personne accompagnée. C'est sa fonction et c'est aussi la raison pour laquelle il a choisi ce métier. Ne pas pouvoir aider peut être difficile à vivre : cela le met dans une position d'impuissance. Il peut le vivre comme une remise en question de sa fonction.

Face à cette position, des affects différents peuvent être déclenchés. Par exemple, l'accompagnateur peut ne pas comprendre et chercher à tout prix à aider ; il peut se

décourager et se sentir inutile ; il peut baisser les bras ; il peut également être furieux et en vouloir à la personne accompagnée ; il peut vivre la personne accompagnée comme cherchant à le provoquer ou à le mettre en rivalité avec un autre accompagnateur ; il peut encore considérer cette personne comme ne valant pas la peine d'être aidée. Ces affects sont considérés comme des mouvements contre-transférentiels.

Le contre-transfert est défini par Freud comme « les mouvements affectifs du thérapeute en réaction à ceux de son patient et en relation avec son propre vécu infantile<sup>4</sup> ». Il est utilisé dans la cure psychanalytique comme un outil thérapeutique permettant d'analyser le transfert du patient sur le thérapeute. En dehors d'une cure, on limite la notion au terme de « mouvement ». Dans le travail social, il est important de prendre conscience de ces mouvements sans les juger : nommés et analysés, ils permettent de ne pas céder à des réactions spontanées en prenant de la distance. Ces réactions peuvent être par exemple : intrusion, maternage, prise en charge des actions à sa place ; ou au contraire abandon, sentiment de haine ou de rejet. Considérées comme mouvements contre-transférentiels, elles peuvent faire partie des scénarios propres à la personne accompagnée. Ce faisant, celle-ci fait en sorte inconsciemment que la réalité confirme ce qu'elle croit : à savoir qu'elle ne peut pas être aidée ou que l'aide est dangereuse.

#### FAIRE ÉMERGER UNE DEMANDE D'AIDE

L'accompagnateur est engagé dans un travail en lien avec le projet institutionnel, lui-même dépendant de la mission qui est dévolue aux CHRS par les tutelles. Son

4. S. Freud, « Perspectives d'avenir de la thérapeutique analytique », dans *La technique psychanalytique*, Paris, Puf, 1981.

travail est également en lien avec le projet individuel établi avec la personne à son admission. Il reçoit une commande de réinsertion sociale ne correspondant pas toujours à l'état psychique de la personne accueillie, lorsque celle-ci ne demande pas d'aide et/ou a besoin en priorité de soins psychiatriques.

Comme nous l'avons vu plus haut, la demande d'aide peut s'avérer impossible pour la personne sur le plan psychique, cela pour plusieurs raisons : elle n'est pas parvenue à ce stade ; elle est trop dégradée psychiquement et nécessite un soin psychiatrique ; elle n'a pas conscience de sa situation, de ses besoins ou de ses désirs ; elle n'est pas en mesure de les mettre en actes.

D'où la question qui se pose : comment répondre à une commande qui ne correspond pas forcément à l'état psychique de la personne ou à sa demande ? Une tentative de réponse peut se faire à deux niveaux : au niveau institutionnel, et au niveau de l'accompagnement individualisé.

### *Au niveau institutionnel*

On admet le plus souvent que la réinsertion sociale consiste à retrouver – ou à trouver – un emploi, des revenus, un logement. Le portail de la solidarité en donne cette définition :

« Par réinsertion, on entend l'intégration sociale et professionnelle des personnes exclues de la société. Leur exclusion peut être due à :

– leur situation précaire : allocataires des minima sociaux, personnes accueillies en CHRS (Centre d'hébergement et de réinsertion sociale) ou autres structures d'accueil,

sans revenus, sans domicile, chômeurs de longue durée, n'ayant jamais travaillé ;

- leur handicap ;
- leur sortie de prison.

L'objectif est de permettre aux personnes exclues de retrouver autonomie et confiance en soi, notamment par le travail, l'accès à un logement, la création d'un lien social [...] Les trois "piliers" de la réinsertion sont l'éducation, le logement et l'emploi<sup>5</sup>. »

Or, nous savons que la personne en souffrance psychique qui a perdu ses repères est justement en difficulté avec cette réalité sociale. Le fait pour elle d'être hébergée en CHRS ne peut représenter un garant de l'accès au lien social. Ses difficultés psychiques lui font souvent mettre en échec le maintien ou même la recherche d'un emploi conditionnant l'obtention d'un logement.

La possibilité de réinsertion sociale, sous-tendue par la capacité de lien social, met en œuvre l'autonomie de l'individu. Sur le plan psychique, la notion d'autonomie est relative à la maturation de l'être humain. L'autonomisation est entendue comme le processus du « devenir adulte ». Sur le plan sociologique, elle est définie par Goffman comme des « modifications du système de représentations par lesquelles l'individu prend conscience de lui-même et appréhende les autres<sup>6</sup> » et par Le Coadic comme « la faculté et la capacité concrète pour les individus d'effectuer les choix et de réaliser les actions qui leur importent, en s'appuyant sur leur autoréflexion, sans que des formes de manipulation, de tromperie ou de coercition viennent interférer dans leurs choix et leurs actions<sup>7</sup> » (p. 331).

5. [www.portail-solidarite.org/domaines/reinsertion](http://www.portail-solidarite.org/domaines/reinsertion)

6. E. Goffman, *Asiles*, Paris, Minuit, 1968, p. 179-180.

7. R. Le Coadic, « L'autonomie, illusion ou projet de société ? », *Cahiers internationaux de sociologie*, n° 121, Quarante ans après : Gurvitch, 2006, p. 317-340.

Dans l'état de détresse et de dépendance dans lequel se trouve le plus souvent la personne accueillie en CHRS, il nous semble que la réinsertion sociale ne peut être que progressive et constituée de plusieurs étapes. Dans cet ordre d'idée, une première étape aiderait la personne en précarité à renforcer sa confiance en elle et son autonomie psychique. Il s'agirait d'une transition située avant les démarches plus concrètes de réinsertion proprement dite. En effet, ne pas être directement confronté à la réalité sociale de l'emploi suppose une aire de transition : cette aire fait écho à ce que Winnicott appelle « espace transitionnel » ou « espace potentiel »<sup>8</sup>.

Cette notion est basée sur la différence entre jeu et réalité, considérant que l'enfant accède à la réalité par la zone intermédiaire du jeu. L'espace transitionnel est ce qui permet au petit enfant de se séparer de sa mère, pour accéder au statut de sujet. C'est le jeu qui permet à l'enfant d'accéder à son potentiel de création en présence de sa mère et dans la confiance, pour pouvoir progressivement se détacher d'elle et devenir lui-même. Cet espace de jeu, qui n'est ni tout à fait intérieur ni tout à fait extérieur mais « entre-deux », lui permet de développer ses potentialités et le sentiment de son identité, pour ensuite affronter le monde de la réalité externe.

Pour aider la personne en précarité, nous faisons l'hypothèse d'une aire de transition basée sur ce concept et centrée sur le lien social lui-même : ce serait le cas, par exemple, d'activités de loisirs en commun et cadrées, permettant une rééducation de la relation à l'autre, tout en faisant appel à l'imaginaire et à la créativité.

### *Sur le plan de l'accompagnement individualisé*

La possibilité institutionnelle que nous venons de traiter entraîne des conséquences pour chaque personne sur le plan individuel : en favorisant la créativité, il s'agit d'aider à l'émergence du désir chez la personne accompagnée.

L'absence de demande d'aide est, comme nous l'avons vu, due à plusieurs freins psychiques en lien avec l'histoire et la souffrance de la personne en précarité. Elle se rapporte à une difficulté d'articulation du besoin, du désir et de la demande. Travailler à l'émergence du désir peut favoriser la possibilité d'expression d'une demande d'aide.

La relation à l'accompagnateur est vue comme une relation de dépendance – elle-même souvent mal vécue – dans laquelle il peut être difficile pour la personne accompagnée d'exprimer un besoin ou un désir. Cette relation peut être modifiée par l'introduction dans un premier temps d'activités autres que la réinsertion professionnelle, vue comme une contrainte de réalité insurmontable. En effet, la personne accompagnée qui a des difficultés psychiques est souvent dépressive ou agressive, dépendante de l'alcool ou des drogues. Non parvenue à l'autonomie sur le plan psychique, elle n'a d'autre ressource que survivre dans un « cocon maternel » la nourrissant et l'assistant. Elle fuit l'activité proposée au CHRS et/ou la recherche d'emploi pour laquelle l'accompagnateur lui propose une aide.

De son côté, l'accompagnateur, face à la commande de réinsertion sociale, continue à lui demander de faire des

8. D.W. Winnicott, *Jeu et réalité. L'espace potentiel*, Paris, Gallimard, 1986.

démarches, sans autre véritable marge de manœuvre. L'un comme l'autre se retrouvent comme paralysés par une obligation, sans autre mode de relation. Trouver un emploi, un logement devient alors une obsession : comment, dans ces conditions, l'accompagnateur peut-il être vécu comme une aide par la personne accompagnée ?

Dans la perspective que nous proposons, il s'agit d'aider la personne à retrouver dans un premier temps la notion de plaisir, y compris dans la relation avec l'accompagnateur, afin que cette relation soit investie dans la confiance et puisse permettre l'émergence du désir. Par exemple, en effectuant ensemble une activité de loisir qui intéresse la personne accompagnée, l'accompagnateur introduit entre eux la notion de plaisir et modifie la vision de son rôle, en le décentrant d'une obligation pouvant devenir obsession. L'activité de loisir permet également la mise en œuvre chez la personne accueillie de son potentiel de créativité dans un contexte connu et sécurisant.

#### EN CONCLUSION

Il est difficile d'accompagner la personne accueillie en CHRS lorsqu'elle n'est pas en demande d'aide : l'institution et l'accompagnateur se trouvent en effet aux prises avec la commande de réinsertion sociale à laquelle la personne n'est pas forcément prête car en conflit avec la réalité sociale. Nous proposons de voir la réinsertion sociale en plusieurs étapes et comportant une aire de transition inspirée de Winnicott : des activités de loisir permettant la rééducation au lien social, sans enjeu de travail, mettant l'accent sur le plaisir et le potentiel de créativité, et favorisant l'instauration d'une relation différente à l'accompagnateur. L'objectif est de travailler la confiance en soi pour faire émerger un désir et une demande d'aide.

Cette vision des choses modifie la façon d'appréhender la notion de réinsertion sociale en CHRS : elle suppose que les difficultés psychiques de la personne accueillie soient prises en compte avant toute confrontation à la réalité sociale.