

HABITER LE DORTOIR¹

Cristian CAMPAGNARO* – Valentina PORCELLANA**

Juin 2009

Je m'appelle Gino et je ne peux pas dire grand-chose parce que c'est seulement depuis deux mois que je fais cette expérience. Le dortoir doit être un parcours, pas un excès de protection sociale. On vient ici pour avancer. Puis ils te donnent une maison, sinon à quoi ça sert ? (Gino)².

Le dortoir sert uniquement pour venir dormir ici, et à rien d'autre. Si je veux faire autre chose, je le fais tout seul (Farid).

Moi aussi je pensais que c'était pire. J'ai dormi dans la rue, tu sais pourquoi ? Parce que je pensais qu'ils étaient tous massés dans une grande pièce, c'est pour ça que je dormais dehors [...]. Mais c'est mieux de dormir ici que dans le porche d'entrée d'un immeuble (Vincenzo).

Au contraire, moi j'en ai vu des dortoirs, ça fait huit ans. Ça pourrait aller mieux (Franco).

¹ Même si l'article est le fruit d'une réflexion commune, à Valentina Porcellana doit être attribuée la rédaction des première, seconde et quatrième partie ; à Cristian Campagnaro celle de la troisième et la cinquième partie.

* Polytechnique de Turin – Département d'architecture et design
Viale Mattioli, 39 – 10125 Torino (Italie)
Courriel : cristian.campagnaro@polito.it

** Université de Turin – Département de philosophie et sciences de l'éducation. Via G. Ferrari, 9/11 – 10121 Torino (Italie)
Courriel : valentina.porcellana@unito.it

² Les citations sont tirées des focus groupes réalisés avec les usagers sans abri du dortoir masculin de Route Castello di Mirafiori, à Turin, en juin 2009.

Moi j'ai 33 ans et 18 ans dans la rue. Depuis l'âge de 15 ans j'ai fait des occupations : usines, maisons abandonnées... Bologne, Livourne, Novara, Florence, Pise, Rome, Naples, la Sicile... (Michele).

18 juin 2009. Le dortoir 172 Route Castello di Mirafiori, à l'extrême périphérie sud de Turin, va fermer. Le bâtiment préfabriqué, prévu pour un seul hiver, est délabré après des années d'utilisation. Ses travailleurs sociaux et quelques-uns des 24 hôtes de la structure décident de l'occuper et de protester contre la mairie de Turin, qui a pris la décision de la fermer³. Ils ne protestent pas pour défendre ce bâtiment, en effet il n'est pas adapté à l'accueil, mais pour défendre leurs lits et des emplois. C'est à ce moment de crise, dans les pièces insalubres et malodorantes que commence le projet « Habiter le dortoir ». Autour de la table du salon, des usagers du centre d'hébergement, des travailleurs sociaux, des anthropologues et des architectes commencent à concevoir de nouvelles solutions pour accueillir ceux qui vivent un moment de difficulté. Le défi est de dessiner ce qui n'existe pas, d'imaginer au-delà de l'existant, d'être à même de proposer et d'être écouté. Au cœur de cet engagement, se rejoignent des personnes militantes, pas uniquement des « sans-abri », mais des citoyens qui ont beaucoup de choses à dire et de nombreuses ressources à partager.

« La beauté qui guérit » : la philosophie du projet

« Habiter le dortoir » est le titre d'une recherche-action initiée en 2009, dédiée à l'analyse anthropologique et à la rénovation de centres publics d'hébergement d'urgence de la ville de Turin.

³ Le service d'accueil d'urgence, coordonné et géré par le Service des adultes en difficulté de la mairie de Turin (Servizio adulti in difficoltà del comune di Torino), a été mis en place dans les années 1980. En ville, il existe actuellement 6 centres d'hébergement d'urgence pour hommes et femmes, ouverts de 20 heures à 8 heures du matin qui accueillent environ 200 personnes par nuit. Dans le cas des dortoirs publics de Turin, les sans-abri qui sont domiciliés dans la ville peuvent être logés dans un centre d'hébergement public pendant 30 nuits consécutives, les non-résidents pendant 7 nuits.

La recherche-action est menée par les anthropologues du Département de philosophie et sciences de l'éducation de l'université de Turin et par les architectes du Département d'architecture et design du polytechnique de Turin, en collaboration avec le Service des adultes en difficulté de la mairie de Turin, les éducateurs de certaines coopératives sociales qui gèrent les dortoirs publics, et les sans-abri.

La première phase du projet, à travers des entretiens semi-directifs, des *focus group*, l'observation participante et une ethnographie des espaces, a cherché à mettre en évidence la perception de l'espace-dortoir par ceux qui le vivent. Elle a préparé le terrain pour les étapes suivantes qui ont vu la participation directe des architectes et des designers (Porcellana, 2011). Les usagers ont été interviewés et il a été demandé aux travailleurs sociaux d'indiquer les opportunités que le service est en mesure de leur offrir dans le cadre des parcours qu'ils qualifient de « réinsertion sociale »⁴. Les espaces des dortoirs ont donc été observés et analysés en tant que partie intégrante du travail « éducatif » du personnel. L'analyse s'est intéressée aux modalités d'interaction entre les espaces, les objets, les biographies des usagers, ainsi qu'au travail d'accueil.

Grâce à ses outils méthodologiques, l'anthropologie a permis de mettre en évidence les éléments caractéristiques de la structure et de l'organisation du dortoir, ainsi que les besoins perçus par les usagers et les éducateurs. Les dimensions symboliques du centre d'hébergement d'urgence ont également été explorées, au travers le vécu de ses « habitants » (Scuri, 1990). La réflexion sur le dortoir, à partir de ses éléments structuraux, a permis de répondre à une série de questions concernant l'influence de l'espace sur la vie des personnes placées dans des conditions de fragilité ; la façon qu'a le dortoir, avec ses règles et ses rythmes, de contribuer à structurer les temps de vie à court et à long terme ; la possibilité de s'approprier

⁴ Sur les rhétoriques de la « réinsertion sociale » des SDF, nous renvoyons à Gaboriau (2004) ; Tosi Cambini (2004).

un lieu qui ne propose qu'une très faible marge de personnalisation et d'y vivre une intimité (Castelli Gattinara, 1981 ; Scandurra, 2005).

La médiation anthropologique a permis de faire dialoguer entre eux les jargons spécifiques de la bureaucratie, de l'éducation, du projet architectural et du design. Les échanges qui ont suivi se sont avérés passionnants et fructueux, alors même que la crise économique semblait avoir annihilé les capacités d'agir. La réflexion sur les espaces d'accueil nocturne a conduit tous les partenaires à s'interroger sur les objectifs et la cohésion sociale de ces services, afin d'intervenir directement sur le mieux-être des abrités. Les rencontres entre les différents acteurs ont eu lieu dans des temps et des lieux différents : bureaux des fonctionnaires, centres d'urgence, sièges des institutions et dans les locaux des universités. Les 100 étudiants de MI du cours d'éducation professionnelle de l'université de Turin⁵ et ceux de la section design et communication visuelle du Polytechnique⁶ (120 étudiants) ont suivi un parcours coordonné de formation sur la condition de vie des personnes sans abri, où les travailleurs sociaux ont présenté leur travail quotidien et où quelques sans-abri ont évoqué leur ordinaire.

Chaque nouvelle rencontre a permis de bousculer les stéréotypes, de mettre en évidence la complexité du problème et de relever l'importance de la dignité des personnes (Meo, 2000). Les étudiants en design ont en outre participé à un workshop annuel (2009-2010) qui, en impliquant tous les acteurs du projet, a débouché sur une réflexion à propos de « l'habiter sans logis ».

Les jeunes impliqués dans le projet – selon la méthodologie de projet du design qui prévoit des analyses, des stratégies d'intervention et le développement du projet (Germak & De Giorgi, 2008) – ont découvert la profession du design dans un contexte

⁵ Depuis 2010, le cours d'anthropologie médicale, dont la titulaire est Valentina Porcellana, inclus dans le cursus de licence en éducation professionnelle socio-sanitaire, est consacré aux conditions de vie des personnes sans domicile fixe et aux services sociaux qui les encadrent.

⁶ Le titulaire du cours est l'architecte Cristian Campagnaro.

d'urgence sociale. Le workshop a été conduit de manière à offrir des bases de réflexion sur les vulnérabilités contemporaines et créer l'occasion d'un exercice de citoyenneté et de maturation culturelle, inhabituel dans le parcours didactique d'une université à caractère technique.

45 projets de design ont été imaginés sous l'angle de la transformation progressive du service d'accueil, afin de développer une façon d'agir « créatrice de bien-être » (Dominioni, 2006).

Quand le design entre dans le dortoir

La localisation des dortoirs dans la ville, comme l'observation de leurs locaux ont permis de déchiffrer les choix politiques des élus turinois qui décident de financer ce service public (Gasparini, 2000 ; Poggio, 2005 ; Tosi, 2009).

Jusqu'à présent, pas un dortoir de la ville de Turin n'a été conçu et projeté expressément pour l'accueil des adultes en difficulté. La plupart se ressemblent : un seul et long couloir donne accès à la fois aux chambres de deux ou quatre places, aux salles de bains et aux toilettes, à la salle de télévision, au local pour entreposer les bagages et au bureau du personnel.

Tazzoli, Castello, Traves, ils sont tous pareils (Franco)⁷.

À Carrera, les chambres sont plus larges et il y a la cuisine aussi (Michele).

Foligno ? Si j'y pense, j'angoisse. Tu rentres et il y a une pièce sombre avec une table au milieu et quatre canapés crasseux, pourris, sales. Ils y mettent des couvertures dessus pour couvrir la saleté. Et puis il y a un petit bureau (Gino).

Le dortoir est perçu par les travailleurs sociaux et ses usagers comme un lieu intermédiaire, transitoire, un seuil vers l'inclusion ou vers une exclusion ultérieure. Un lieu de relégation créé par la société afin de le distinguer, de le séparer physiquement d'une réalité qu'elle produit et qu'elle refuse d'admettre. C'est une géographie de l'exclusion qui se dessine et que l'on déchiffre facilement sur la carte : des bâtiments préfabriqués, conçus pour un

⁷ Les dortoirs portent le nom des rues dans lesquelles ils se trouvent.

usage temporaire, à la structure identique, anonymes, occupent des espaces libres aux marges de la ville, périphéries géographiques d'abord, puis sociales (Barnao, 2004 ; Meo, 2008). L'habitation, mais aussi sa localisation dans l'espace urbain dépendent des réseaux de relations humaines et d'aide informelle. Elles influencent le style de vie et les opportunités de travail, de loisirs et de soins (Allen *et alii*, 2004 ; Kurz & Blosseld, 2004 ; Tosi, 2009).

Dans le centre-ville ils ne le feront jamais, parce qu'on gêne les commerçants, les habitants. Moi, j'ai été pendant plus d'un an dans la rue de Rome [au centre ville], j'habitais sous les arcades, je ne te raconte pas les guerres que j'ai fait avec les flics (Michele).

S'ils prennent un bâtiment vide en centre-ville cela leur convient, mais pourquoi ils ne l'ont pas ouvert ? (Giovanni).

Avant, j'habitais pas loin d'ici, à Moncalieri. Souvent je passais ici [devant le dortoir de Route Castello di Mirafiori] et je voyais des gens et je ne remarquais rien. Je disais : « D'où viennent-ils ceux-là ? ». C'est parce que je ne voyais pas les maisons, et puis je ne pensais pas qu'un jour, ça aurait été mon tour de venir ici (George).

Les règles en vigueur dans le dortoir modèlent ceux qui y séjournent : l'imposition de l'horaire, l'impossibilité de fermer à clé les portes de l'endroit où l'on vit, l'obligation de se plier à l'uniformité, le partage forcé et constant, le fait d'attendre souvent, le caractère transitoire de l'hébergement sont de cet ordre. Ainsi, l'enquête pluridisciplinaire a mis en avant sept thématiques essentiels : dormir, manger, la gestion des biens et la mémoire, l'hygiène et les soins, les droits et des devoirs, le rapport à la ville, la gestion des services. La recherche s'est focalisée sur l'analyse des observations propres à chacun des thèmes. Il en résulte la photographie d'un système complexe de fonctions et d'utilisations au sein d'un espace trop rudimentaire pour pouvoir être géré sans autoritarisme, ni conflits.

À partir de là, l'activité de l'équipe s'est orientée vers une phase de rédaction et de synthèse, restituée lors d'une exposition des projets dans la ville de Turin⁸.

⁸ L'exposition « Sei mai stato in dormitorio ? » (As-tu jamais été au dortoir ?) s'est tenue du 15 au 19 décembre 2010. Elle a été parrainée par la



Photo 1. Exposition « Sei mai stato in dormitorio ? »
(As-tu jamais été au dortoir ?) : projets pour l'espace du lit
(photo des auteurs)

Dormir

Une nuit, je vais dormir et je trouve quelqu'un dans mon lit. Federica [une opératrice] me dit : « J'en ai mis un de plus ».

Je me suis mis à dormir sur le canapé et le matin suivant, quand je me suis réveillé, je n'avais envie ni de soulever le drap, ni la couverture, rien. J'ai cherché à m'en aller (Mario).

À deux dans une chambre, on s'entend ; à quatre, il commence à y avoir du bordel (Giovanni).

Au Cottolengo⁹, elles sont à six lits, mais il y a plus de place et tout est propre (Farid).

Deux, trois ou quatre personnes dorment dans la même chambre sans souvent se connaître ; il faut aller se coucher à heures fixes, parce que les lumières sont éteintes, peu importe que le sommeil soit là ou non. Chaque usager possède à l'identique une

mairie de Turin et a fait partie des initiatives du projet national « C'è in gioco la povertà » (la pauvreté est en jeu), avec le soutien du ministère du Travail et des Politiques sociales.

⁹ Centre d'hébergement nocturne géré par une institution religieuse fondée à Turin dans la première moitié du XIX^e siècle.

petite armoire, une table de nuit, une chaise et un lit sur lequel sont posés des couvertures et des draps estampillés par l'administration communale. Les espaces anonymes et impersonnels sont complètement déconnectés d'un quelconque univers symbolique ; les gestes coutumiers, le nombre des religions et des cultures en coprésence rendent impossibles de justes réponses individuelles. Le simple lit, comme les quelques mètres qui l'entourent, ne peuvent jamais être suffisamment personnels pour que l'usager puisse les considérer comme un espace où il peut éprouver un sentiment d'intimité, nécessaire à l'accomplissement de ses activités les plus simples comme lire, se reposer, prier, se déshabiller et ranger les vêtements tout près de lui... « comme à la maison ».

L'analyse du contexte a permis d'imaginer des systèmes de séparation de l'espace du lit pour permettre de créer de petits lieux intimes et personnels, par exemple, des pieds de lit creux pour pouvoir y ranger les vêtements de façon ordonnée, sans les perdre de vue. Mais aussi des éclairages orientables et diffus afin de poursuivre la lecture après l'extinction des feux et enfin des têtes de lits conçues pour permettre aux usagers, une fois allongés, d'adopter une position assise confortable.

Manger

La cuisine, c'est quelque chose de spécial, parce que l'Africain cuisine à sa façon, l'Italien cuisine à sa façon [...]. Chacun doit avoir son rôle. Celui qui cuisine ne peut pas laver les couverts. Prenons-la comme une maison. Le soir tout doit être net et propre, afin que le jour suivant tout soit à sa place (Gino).

La cuisine est nécessaire. Au moins, je peux m'acheter un steak et le cuisiner, un plat de pâtes, au lieu de manger toujours une pizza et des sandwichs (Michele).

À Carrera on mangeait, j'ai toujours nettoyé, mais il y en a qui salissent et ne nettoient pas. Les étrangers ne nettoient pas (Giovanni).

L'interdiction de cuisiner entrave l'acte qui, plus que tout autre, a le pouvoir de donner un sens à une demeure : manger ce qu'on veut, quand et comme on le désire. Pourtant, la nourriture entre dans les dortoirs ; chacun peut en apporter, et s'il en reste, il

faut la mettre à l'abri pour la conserver et éviter de se la faire voler. Parfois, le don que l'on reçoit, l'initiative de quelques bénévoles engendrent des moments de convivialité qui sont des occasions de partager un « repas » improvisé, mais ces instants qui nécessitent un endroit approprié, des équipements adaptés d'autant qu'ils génèrent des déchets. Cependant, le plus souvent, chacun déniche un coin dans la pièce la plus grande où se trouvent un réfrigérateur et un four à micro-ondes pour conserver et réchauffer les plats. C'est dans cette même pièce que celui qui a envie de lire un livre ou regarder la télévision peut se réfugier. Ainsi, sur un même lieu s'accroissent des exigences spatiales, cognitives et ergonomiques qui peuvent entrer en conflit les unes avec les autres.

Or, les gestes du manger ont été décrits comme des moments clés à travers lesquels passe le processus d'humanisation du service. Conserver de petites quantités de nourriture, la choisir, manger à table seul ou avec les autres, partager son repas, réchauffer ses plats, laver sa vaisselle et recueillir ses déchets sont des petits gestes ordinaires qui ancrent les personnes sans abri dans les conditions d'une vie quotidienne et domestique. Les tables ont été projetées pour accueillir celui qui veut manger tout seul mais, en cas de besoin, elles peuvent être ajustées les unes aux autres en des formes agréables. De même, les nappes peuvent devenir un instrument par lequel passent des informations utiles, de façon à ce que la salle commune devienne un lieu d'échanges et de relations. D'autres solutions proposées, comme le réservoir à aliments de dimensions variables, tentent de fournir des réponses techniques.

La gestion des biens, trace mémorielle et sortie de rue

Dans la chambre, il faut une armoire, une table de nuit. On peut mettre un cadenas. Il faut protéger les choses sinon tout disparaît (Gino).

Les sans-abri possèdent de nombreux objets personnels qui les accompagnent dans leur vie quotidienne. Certains de ces objets sont visibles à l'intérieur de la structure, parfois ils sont dissimulés sous les couvertures. Ce sont ceux auxquels les hébergés tiennent le plus : les papiers officiels, sans lesquels ils ne peuvent avoir accès

au lieu d'accueil d'urgence, des objets symboliques dont certains sont des souvenirs de leur passé, quelques livres, un agenda, des outils (un réveil, un couteau), enfin le téléphone portable, indispensable pour la plupart d'entre eux.

Les personnes craignent le moment où elles devront s'en séparer parce qu'elles pensent que ces objets pourraient leur être empruntés ou volés. C'est sous cette pression psychologique, liée à la perception du danger et à l'absence d'une communauté entre pairs, que chacun protège d'un cadenas chaque meuble mis à sa disposition.

Il y a aussi les objets qui, par respect du règlement intérieur, doivent être déposés dans le local prévu à cet effet. Souvent, ils sont placés dans un banal sac plastique volumineux sur lequel un bout de papier collant indique seulement le nom du propriétaire. Les usagers ont un besoin primordial que leurs biens soient mis à l'abri et respectés. Symétriquement, être au courant, dans le respect de la vie privée de chacun ; des objets qui entrent dans la structure, connaître leur propriétaire et l'ancienneté de leur dépôt est une nécessité, pourtant difficile à gérer, pour le personnel de l'établissement. Il serait possible de les reconnaître, par exemple, grâce à un code de communication fixé aux liens qui nouent les sacs laissés dans l'entrepôt. À chaque mois correspondrait une couleur indiquant la durée maximale de dépôt prévue par le règlement.

Sans l'opiniâtreté et l'initiative des salariés du lieu d'accueil, ceux qui en usent ne laisseraient que peu de traces de leur passage. Seuls subsisteraient quelques dessins accrochés au mur ou de vagues mots tracés dans les toilettes. Pour le reste, le vécu de chaque personne, les relations nouées, l'histoire du chemin parcouru pour récupérer progressivement l'autonomie ne trouvent pas d'espaces appropriés pour s'exprimer dans les centres d'accueil d'urgence. Le vécu de chaque usager pourrait être considéré comme un élément valorisant de l'endroit, ce qui contribuerait à développer une communication susceptible d'effriter les préjugés qui accompagnent souvent les personnes sans abri et les services qui leur sont offerts.

Enfin, le présent et la programmation du futur immédiat sont apparus comme des éléments critiques. Ces temps forts sont la marque d'une sensibilité particulière envers les engagements et les échéances que les sans-abri sont tenus de respecter afin de conserver leur « statut » et les services qui en découlent. Les sans-abri vivent comme s'ils étaient dans un état de « suspension sociale » partielle qui toutefois ne les exonère pas de devoir respecter des échéances liées à la santé, à la citoyenneté, au travail... Ces échéances rythment une partie de leur vie quotidienne et font partie intégrante de leur parcours. C'est également à travers la gestion des engagements que le soutien éducatif offert par le personnel des centres à leurs « pensionnaires » prend tout son sens. C'est pour cela qu'une proposition a insisté sur l'importance de tenir un agenda personnel afin que chaque sans-abri puisse retrouver une temporalité commune, première étape d'une autonomie nécessaire à leur prochaine « nouvelle » vie.

L'hygiène et les soins

Une salle de bains dans la chambre, une salle de bains par personne, des chambres pour deux mais avec une salle de bains, au moins il y a plus d'hygiène. J'ai été à Marsiglia, et là-bas il y a des chambres pour quatre personnes, mais pour tous les quatre il y a une salle de bains. C'est toi qui nettoies (Michele).

Essentiel, la machine à laver (Gino).

Une chambre avec la salle de bains, ici, ça marche pas. Ça devient un hôtel, les gens ne s'en iraient plus. Ici il y a toute sorte de gens, tu dois accepter qu'ici, il n'y a pas d'intimité (Franco).

Comment on peut partager sa chambre avec des gens qui ne se lavent pas ? (Giovanni).

Si les sans-abri peuvent prendre une douche et prendre soin d'eux-mêmes, les salles de bains n'ont pas été pensées pour une utilisation intense. En effet, les trois heures de toilette prévues chaque jour ne suffisent pas pour assurer toute l'hygiène nécessaire, étant donné le nombre de personnes (40 environ) qui fréquentent le dortoir chaque nuit. C'est ainsi que des habitudes culturelles, des manières de percevoir sa propre toilette, des sensibilités, des coutumes différentes dans la gestuelle sont sommées de s'effacer

pour s'adapter au peu de temps mis à la disposition de chacun et maintenir l'efficacité de la structure. Tous les soirs, à l'entrée, chaque usager reçoit une dotation minimum : shampoing, savonnette, papier hygiénique, ainsi que de la mousse à raser et des rasoirs jetables pour les hommes. Les endroits prévus pour l'hygiène personnelle ne sont pas en mesure de répondre correctement à leur fonction : l'eau chaude s'épuise avant que tous aient pu finir de prendre leur douche ; le carrelage devient rapidement glissant à cause de l'humidité ; aucune place n'est prévue pour poser ses affaires au sec et dans un endroit propre. En somme, il n'est jamais possible de jouir de tout son temps pour un moment d'intimité. Tout se passe sous le regard de ceux qui font les mêmes gestes et des autres qui attendent leur tour, les moments les plus ordinaires des soins ne peuvent s'accomplir.

D'autant que la recherche a révélé le rapport difficile que les sans-abri entretiennent avec leur aspect physique, notamment avec leur visage, nombreux sont ceux qui refusent de se regarder dans le miroir. Or, les actes liés aux soins se déroulent toujours devant une glace fixée au mur où il devient impossible d'éviter de rencontrer sa propre image. Cette réalité correspond à une des nombreuses métaphores de la vie des sans-abri : « être obligés de se regarder alors que la société relègue loin du regard ». Une attention particulière pourrait permettre à l'usager de décider, au jour le jour, s'il désire ou non regarder son visage dans la glace ou seulement apercevoir sa silhouette au moment des soins. De là est né un projet qui consiste à jouer sur la dimension du miroir.

Les droits et les devoirs

Il faut plus de sévérité. Ah, la bonté ! On voit bien où nous a mené l'excès de protection sociale (Gino).

Ici, il y a trop de liberté. Le matin, quand je me lève à 5 heures personne ne m'entend. Je me lève tranquillement et je m'en vais. Au contraire, il y en a qui hurlent : « Le café ! Pourquoi il n'arrive pas ? ». Pourquoi, c'est obligatoire de porter le café ? (Farid).

Quand on rentre dans le dortoir, celui qui prend sa responsabilité cuisine ou nettoie pendant trente jours. Les personnes se connaissent.

Si on dit que c'est impossible, ça veut dire que nous ne sommes pas adaptés à rester dans une structure (Franco).

Les principales causes de conflits entre les usagers et le personnel des centres sont liées au non-respect du règlement intérieur. Le système des règles à observer est subordonné à des modalités de communications personnelles, précaires et contingentes. Le règlement s'adresse souvent à un public multilingue et multiculturel, pour le moins hétérogène, dont un des caractères est souvent celui d'être complètement imperméable à la communication. Un second motif de friction réside dans la tension entre les droits que les usagers réclament pour eux et leur capacités à respecter ceux des autres. Ce problème résulte du fait que les usagers n'ont pas le sentiment d'appartenir à la même population que leurs voisins d'infortune. Certes, ils vivent les uns à côté des autres, ils partagent le même sort mais ne se sentent pas égaux entre eux. Chaque centre est attaché à un mode de fonctionnement particulier, de sorte que même si les règles sont très proches et que chaque sans-abri peut fréquenter alternativement différents centres, il est nécessaire de transmettre un ensemble de messages homogènes.

L'équipe des travailleurs sociaux et les sans-abri ont proposé un engagement responsable durant les phases de la rédaction et de la mise à jour de la communication. Les uns et les autres ont penché pour des systèmes d'information sous forme d'icônes, mieux à même d'éviter la rhétorique ou l'excès de pédagogie, de tenir compte de l'âge des usagers, de leur provenance géographique, de l'expérience qu'ils ont vécue, ainsi que de leur origine sociale et culturelle.

Il s'agit d'instruments de communication conçus par les jeunes designers avec un graphisme facilement reproductible par les usagers eux-mêmes dans les ateliers de menuiserie qu'ils fréquentent. Ils sont gravés dans le bois, travaillés à la main pour en émousser les angles et peints de la même couleur que les murs sur lesquels ils vont être fixés. Il en résulte un langage contemporain qui valorise l'interaction entre la culture du projet et le travail manuel.



Photo 2. Système d'information conçu pour la structure d'accueil de Vérone. Les icônes ont été dessinées par les designers et les usagers sans abri au cours du workshop « La bellezza vince sempre » (La beauté gagne toujours), puis réalisées par les usagers pendant les ateliers de menuiserie (Photo des auteurs)

Le rapport à la ville

Si on fait « un sur un » pour entrer [ceux qui n'ont pas de place fixe attendent qu'une place se libère], on bloque la circulation. Parce qu'il y a beaucoup de personnes, certaines déjà depuis l'après-midi. Pas trois ou quatre, il y en a dix, onze, douze (Gino).

Les barreaux aux fenêtres protègent (Franco).

Le rapport à la ville est le principal problème auquel est confrontée la personne qui gère le service. L'accueil d'urgence nocturne s'effectue dans des structures peu reconnaissables. En façade, sur une plaque bleue se trouve l'inscription : « Ville de

Turin. Département des services sociaux et des rapports avec les services sanitaires. Centre d'accueil nocturne » ; les fenêtres sont pourvues de grilles, l'espace est clôturé et fermé par un portail. Les habitants du quartier savent vaguement de quoi il s'agit et regardent souvent le centre avec une certaine méfiance. S'ils se fient à leur perception hâtive, ils imaginent facilement qu'il s'agit d'un lieu de réclusion pour des personnes potentiellement dangereuses pour la société. Bien que tout semble indiquer un lieu de protection contre la fuite, le but est bien de protéger de la vulnérabilité des personnes accueillies, de sauvegarder leurs biens personnels et d'éviter l'accès à ceux qui n'en ont pas reçu l'autorisation.

En ce sens, les édifices et l'ensemble de leurs différentes parties devraient pouvoir participer davantage à la promotion de la valeur sociale du service et des hommes et des femmes qui y vivent et y recouvrent leurs forces. Les limites, le portail et la clôture, devraient être dotés de fonctions pratiques en mesure de promouvoir des relations moins problématiques avec le reste de la ville.

Les propositions envisagées sont des interventions destinées à la communication avec les citoyens : les façades et les barreaux des dortoirs pouvant accueillir des *wall painting* qui évoquent la dimension humaine de la structure. De la même façon, une campagne de communication pourrait s'appliquer au mobilier urbain pour raconter le côté « invisible » de la ville, car pour le sans-abri, le banc public devient un lit, l'abri de l'arrêt de bus ou le porche d'entrée d'un immeuble se transforme en toit, les poubelles sont synonymes de ressources utiles.

Toute personne qui ne trouve pas refuge à l'intérieur de la structure induit un problème lourd de conséquences tant pour elle que pour ceux qui n'ont pas pu l'accueillir. Prostré physiquement et moralement, l'exclu restera dehors pendant toute la nuit, non loin de la structure d'accueil, en espérant que, grâce à la bienveillance du personnel, il pourra au moins bénéficier d'une boisson chaude, d'une couverture et avoir accès à ses affaires entreposées à l'intérieur ou utiliser les toilettes.

Le moment de l'attente, qui se répète tous les soirs, parfois pendant plusieurs heures avant l'ouverture des grilles du centre d'accueil d'urgence, doit donc être résolu tant pour ceux qui attendent que pour le voisinage. La mise en place d'un système de messagerie téléphonique, par exemple, pourrait permettre aux usagers d'avoir accès à une mise à jour en temps réel des places disponibles pour la nuit et pourrait leur permettre de se positionner sur une liste sans pour autant attendre longtemps devant le dortoir.

La gestion du service

C'est l'opérateur qui fait respecter les règles (Giovanni).

L'autogestion ça marche si on n'est pas nombreux, comme à Place Bengasi, où on est que quatre. Sinon, il faut les opérateurs, pour qu'il n'y ait pas le bordel (Farid).

Il y a des opérateurs qui préparent le café le matin, qui nous réveillent, qui font attention à nos objets personnels (Milan).

Le personnel est souvent appelé à jouer le rôle de médiateur en cas de conflits. Cependant, les espaces et le peu de ressources disponibles ne facilitent pas le travail des employés en contact quotidien avec des personnes dont l'histoire est émaillée de souffrances. Et ce d'autant plus qu'il est impossible d'apporter des réponses adéquates à toutes les demandes hétéroclites formulées. La soirée de travail est rythmée par l'enregistrement des personnes à leur entrée, la mise à jour du registre des présences et des activités qui se sont déroulées, la distribution des produits pour l'hygiène et pour la nuit, le maintien de l'ordre, la gestion des conflits et des échanges avec les hébergés. En plus des compétences requises liées à la gestion de la structure, on s'attend à ce que le personnel assiste ceux qui se présentent avec toute la sensibilité et la compréhension que sa formation professionnelle lui a permis d'acquérir.

Le bureau du personnel consiste en une pièce, toujours trop encombrée et trop petite. C'est le lieu réservé à la plupart des activités de l'éducateur en service et son refuge dans les rares cas où les conflits entre usagers se transforment en affrontement physique.

Endroit hybride, c'est le seul qui pourrait permettre au personnel de préserver son intimité pendant la nuit. Toutefois, ses

limites spatiales et temporelles ne sont jamais bien dessinées : la porte n'est jamais réellement fermée et le bureau du personnel se transforme souvent en lieu de pèlerinage continu des usagers à la recherche d'une oreille attentive.

Quelle anthropologie et quel design pour créer du bien-être

L'anthropologue et le designer, doivent impérativement réfléchir à leur position respective, sachant que la rencontre interdisciplinaire est aussi un dialogue à mener au sein de sa propre discipline. Du côté de l'anthropologue, l'engagement se situe dans la zone de l'application de la discipline, en cherchant à prendre position et à unir l'action à l'analyse. En Italie, cette approche est peu appréciée des anthropologues « académiques » bien que certains d'entre eux soient engagés dans l'action sociale. Une anthropologie ainsi conçue trouve dans l'« altérité disciplinaire » sa véritable « identité scientifique ». Du côté du designer, l'engagement s'étend à un domaine de recherches plus contemporaines, qui dépasse les données traditionnelles de son analyse habituelle et focalise son action auprès d'un système d'acteurs réunis autour du thème des sans-abri. Les principaux acteurs sont amenés à s'engager réciproquement afin d'élaborer une vision partagée d'actions au service des sans-abri. Ils évaluent, envisagent et négocient des orientations et des besoins pour trouver un éventail de solutions concrètes, adaptées à la réalité sociale.

La force de l'équipe réside dans la méthode, choisie et partagée, et dans les objectifs atteints. L'analyse, les stratégies et les projets sont les trois étapes de la recherche-action « Habiter le dortoir ». Les deux premiers sont les résultats du processus et, à ce titre, ils doivent être mis en avant et valorisés. Ils permettent aux acteurs de se rendre compte de la complexité du problème, les conduisent à approfondir leur réflexion, à développer leur capacité de médiation, les amènent à prendre mieux conscience des droits et des devoirs de chacun. La troisième étape envisage les solutions, étudie la faisabilité et définit des typologies de produits qui matérialisent le travail d'équipe.

Les projets présentent des objets qui relèvent d'une des catégories les plus traditionnelles du *furniture design* : ils concernent des équipements, des outils, des éléments, des accessoires ou des produits qui aident à améliorer les rapports entre les personnes et les espaces d'accueil. En promouvant un éventuel changement, ils suscitent une discussion à propos des manques des équipements et des services tout en présentant aux travailleurs sociaux, aux sans-abri, et à l'administration, un ensemble d'objectifs visant à repenser le service d'accueil.

Parfois, les projets proposent de nouvelles utilisations de l'espace. Ainsi le couloir du centre d'accueil pourrait se transformer en un lieu de relations et de séjour transitoire grâce à l'installation d'équipements qui favorisent le vivre ensemble, la pause et le dialogue là où actuellement on ne fait que passer.

Dans la salle commune, un système de murs amovibles pourrait jouer sur les espaces afin de déplacer les frontières entre leur accessibilité et leur appropriation. C'est en parlant ce langage de la « transformation positive » que le design contemporain intervient pour promouvoir des améliorations sociales (Papanek, 1970).

L'un des défis les plus ardues d'un projet participatif comme « Habiter le dortoir » est de favoriser le changement à l'intérieur d'un système rigide comme celui de l'administration publique. En effet les résistances internes y sont très fortes, non seulement parce que les changements font peur, mais aussi parce qu'il convient de se préserver de l'intrusion d'un regard extérieur qui s'immisce entre les plis de la routine, les règles implicites et le système de hiérarchie interne à l'organisation.

Travailler en synergie avec la municipalité pendant une longue période permet d'acquérir une vision précieuse du système et peut amener à dégager et à accompagner le choix des politiques et des services. Le fait de mettre en lumière les mécanismes de la bureaucratie permet souvent de venir à bout des prétextes qui empêchent le changement. Sans être rémunérés par un organisme extérieur, tout en continuant à agir au sein de leurs institutions

scientifiques, les designers et les anthropologues conservent pleinement leur liberté de recherche et peuvent promouvoir un réseau de militants. Sans argent, ou presque à disposition, avec les ressources de chacun, chaque partenaire contribue à définir la marche suivante à gravir. Mûri sur le long terme, le travail effectué en collaboration ne se résume pas à un agrégat multidisciplinaire temporaire, mais devrait donner lieu à un noyau fort, qui pourrait promouvoir l'engagement interdisciplinaire appliqué à un contexte particulier.

Sur le terrain

L'activité de l'équipe de recherche a commencé par une phase de mise au point des hypothèses théoriques et méthodologiques, au travers d'expérimentations. Les structures d'accueil turinoises y ont participé ainsi que celles d'autres villes italiennes. Des expériences sont en cours pour tester les stratégies adoptées et pour perfectionner l'usage des concepts et des instruments méthodologiques interdisciplinaires. Il s'agit notamment de poursuivre la réflexion avec les services d'accueil sur des thèmes de plus en plus spécifiques.

Une intervention concrète à l'échelle d'un dortoir a été mise en œuvre au Centre d'hébergement d'urgence situé au 47 rue Sacchi à Turin. Le dortoir a été choisi pour accueillir l'atelier « Social colors of housing » organisé par le cours de design et communication visuelle du Polytechnique de Turin en 2012¹⁰. L'initiative visait à compléter la décoration intérieure en collaboration avec le personnel et les usagers. La médiation des anthropologues a permis de recueillir les opinions sur le sens donné aux différents locaux, d'en définir la fonction et de les caractériser en vue de leur usage futur. L'élaboration et la mise en œuvre des éléments décoratifs ont été conçues pendant l'atelier par 25 étudiants du cours de design et une dizaine d'usagers qui ont pu

¹⁰ <http://politodesignworkshop.wordpress.com/in-corso/social-colors-of-housing/>

bénéficier d'une bourse de travail financée par la municipalité de Turin. Le travail a été guidé par un jeune artiste du *street art*, Gianluca Scarano : les étudiants ont défini, avec son aide, les meilleures stratégies de traitement et de caractérisation des espaces de la résidence, afin de restituer un lieu confortable et personnel. Le projet final a été choisi, parmi cinq propositions, par le personnel et les usagers.



Photo 3. Dans le cadre de l'atelier « Social colors of housing », les jeunes designers et les usagers ont peint les éléments décoratifs du dortoir Rue Sacchi à Turin (Photo des auteurs)

Durant les premiers mois de l'année 2013, une nouvelle expérimentation du modèle d'intervention a été entreprise auprès de la « Locanda del Samaritano » de Vérone, gérée par la Cooperativa sociale servizi e accoglienza « Il Samaritano », association à but non lucratif.

Durant les cinq jours du workshop « La bellezza vince sempre » (La beauté gagne toujours)¹¹ s'est construit un projet

¹¹ L'expérience véronaise est observable sur le blog : <http://labellezzavincesempre.wordpress.com/>

partagé avec 22 étudiants (17 en design et 5 en anthropologie), toute l'équipe éducative de la coopérative « Il Samaritano », une vingtaine de bénévoles et autant d'usagers. Ensemble, ils sont parvenus à élaborer des propositions parmi lesquelles on note des instruments d'orientation et de signalétique interne, des éléments d'ameublement destinés à faciliter la socialisation et l'action éducative, enfin des effets graphiques et de peintures sur les murs.

À Milan, en collaboration avec la Fondation ARCA, le modèle sera proposé et adapté à des usagers dont la fragilité est aggravée par des problèmes de dépendance en tout genre. À Agrigento, auprès des structures de la Fondazione Mondoaltrò, l'intervention multidisciplinaire sera proposée pour des modèles d'habitation organisés en petites unités indépendantes d'une ou deux personnes.

Enfin, à Turin, 6 rue Ghedini, dans le quartier Barriera di Milano, depuis quelques mois, l'équipe travaille sur les espaces d'un dortoir, avec la collaboration de la mairie. Un premier axe de réflexion est consacré aux liens existant entre le centre d'accueil et son quartier. Dans le but de favoriser un meilleur contact et une moindre stigmatisation du dortoir et de ceux qui le fréquentent, on a réuni, autour d'une table de travail, des sans-abri, des travailleurs sociaux, des fonctionnaires du secteur tertiaire et des commerçants du quartier afin de projeter des interventions et des activités « de voisinage ».

Au mois de janvier 2013, lorsque les anthropologues et les designers ont visité les lieux en compagnie d'un groupe de sans-abri issus de différents dortoirs, l'idée d'un projet commun a suscité beaucoup d'enthousiasme. Certains ont proposé des solutions pour meubler les espaces, d'autres ont exposé des exigences, pointé les problèmes et cherché des solutions pour améliorer une prochaine cohabitation.

C'est joli ici. Mais c'est vrai qu'on peut dire comment on voudrait le meubler ? (Carla).

J'ai toujours fait moi-même beaucoup de choses, même en bois. Je peux vous aider à construire des meubles ? (Antonio).

Je mettrais bien des lumières moins fatigantes, plus chaudes. Et des rideaux légers, même colorés, de la même couleur que les murs. C'est beau, les couleurs (Maria).

Personne ne m'avait jamais demandé ce que je pensais (Patrizia).

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

ALLEN J., BARLOW J., LEAL J., THOMAS M. E. & PADOVANI L., 2004. *Housing and Welfare in Southern Europe*. Oxford, Blackwell.

BARNAO C., 2004. *Sopravvivere in strada. Elementi di sociologia della persona senza dimora*. Milano, FrancoAngeli.

CASTELLI GATTINARA G. (dir.), 1981. *Antropologia della casa. Struttura dell'abitato e rapporti sociali*. Lanciano, Carabba.

DOMINIONI A., 2006. « Design degli ambienti estremi », in BERTOLA P., MANZINI E. (dir.), *Design multiverso. Appunti di fenomenologia del design*. Milano, Edizioni Poli.design : 209-219.

GABORIAU P., 2004. « Mettre les questions à la question. Travail de terrain et raisonnement sur les "sans-logis" », *Espaces et sociétés*, 116-117(1-2) : 111-123.

GABORIAU P., TERROLLE D. (dir.), 2003. *Ethnologie des sans-logis. Étude d'une forme de domination sociale*. Paris, L'Harmattan.

GASPARINI A., 2000. *La sociologia degli spazi. Luoghi, città, società*. Roma, Carocci.

GERMAK C., DE GIORGI C., 2008. « Exploring Design », in GERMAK C., *L'uomo al centro del progetto*. Torino, Allemandi : 53-70.

KURZ K., BLOSSFELD H. P. (dir.), 2004. *Home Ownership and Social Inequality in Comparative Perspective*. Stanford, Stanford University Press.

MEO A., 2000. *Vite in bilico : sociologia della reazione a eventi spiazzanti*. Napoli, Liguori.

- MEO A., 2008. « Vite in strada: ricostruire *home* in assenza di *house* », *Meridian. Rivista di storia e scienze sociali*, 62 (Abitare) : 115–133.
- PAPANEK V., 1970. *Design for the Real World*. Chicago, Academy Chicago Publishers.
- POGGIO T., 2005. « La casa come area di welfare », *Polis*, XIX(2) : 279–305.
- PORCELLANA V., 2011 (dir.). *Sei mai stato in dormitorio ? Analisi antropologica degli spazi dell'accoglienza notturna a Torino*. Roma, Aracne.
- SCANDURRA G., 2005. *Tutti a casa. Il Carracci : etnografia dei senza fissa dimora a Bologna*. Rimini, Guaraldi.
- SCURI P., 1990. *Cultura e percezione dello spazio. Nuovi ambienti di lavoro in America e in Italia*. Bari, Dedalo.
- TOSI A., 1994. *Abitanti. Le nuove strategie dell'azione abitativa*. Bologna, il Mulino.
- TOSI A., 2009. « Senza dimora, senza casa : note di ricerca », in BRANDOLINI A., SARACENO C. & SCHIZZEROTTO A. (a cura di), *Dimensioni della disuguaglianza in Italia : povertà, salute, abitazione*. Bologna, il Mulino : 355–367.
- TOSI CAMBINI S., 2004. *Gente di sentimento. Per un'antropologia delle persone che vivono in strada*. Roma, CISU.

Résumé

« Habiter le dortoir » est une recherche-action initiée en 2009, menée par les anthropologues du Département de philosophie et sciences de l'éducation de l'université de Turin et par les architectes du Département d'architecture et design du Polytechnique de Turin. Il s'agit d'un processus participatif entre institutions, travailleurs sociaux, étudiants et sans-abri, où l'anthropologie interagit avec la culture du projet architectural et du design. Le postulat théorique de la recherche revient à poser l'idée que la requalification des espaces d'hébergement d'urgence et leurs transformations en des lieux riches en contenus symboliques et en opportunités de relations passent par une mise en commun des savoirs,

pratiques et usages des professionnels, hébergés et universitaires afin de contribuer à l'amélioration de la qualité de vie quotidienne des personnes sans abri.

Mots-clefs : dortoir, sans-abri, recherche-action, anthropologie de l'habiter, design social, méthode participative.

Summary

Living in the Dorm

« Living in the dorm » is an action-research project set up in 2009 and led by anthropologists from the Department of Philosophy and Educational Sciences of the University of Turin and by designers from the Department of Architecture and Design of the Polytechnic of Turin. It deals with a participatory process between social workers, students and homeless people, in which anthropology interacts with architectural and design project culture. The theoretical postulate of the research is that emergency housing spaces can only be redeveloped and transformed into places rich in symbolic content and opportunities for relationships if workers, guests and researchers reciprocally share knowledge, practices and customs in order to improve the daily lives of homeless people.

Key-words: dorm, homeless people, action research, anthropology of housing, social design, participatory methods.

* * *