



HAL
open science

Des fabriques d'accès au(x) droit(s)

Philippe Warin, Catherine Chauveaud, Pierre Mazet

► **To cite this version:**

Philippe Warin, Catherine Chauveaud, Pierre Mazet. Des fabriques d'accès au(x) droit(s). 2010.
halshs-00584972

HAL Id: halshs-00584972

<https://shs.hal.science/halshs-00584972>

Submitted on 11 Apr 2011

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Appel à projets de recherche 2008

« *Droit et pauvreté* »

**Mission de la Recherche de la DREES-MiRe
Observatoire Nationale de la Pauvreté (ONPES)
Mission recherche Droit et Justice**

Des fabriques d'accès au(x) droit(s)

Equipe PACTE/Odenore
Catherine Chauveaud, Pierre Mazet, Philippe Warin (responsable du projet)

Convention n° 08-2719

Rapport final

Novembre 2010



Odenore

Observatoire des non-recours aux droits et services

Ce rapport présente les résultats du projet de recherche soumis par l'équipe PACTE/Odenore au programme de recherche « Droit et pauvreté ».

Le projet était intitulé « **Accéder au droit pour recourir aux droits** » (ADROIT). A l'issue de la recherche, un autre titre est proposé. Il nous semble mieux expliciter son contenu.

Nous remercions la Mission de la Recherche de la DREES-MiRe, l'Observatoire National de la Pauvreté (ONPES) et la Mission recherche « Droit et Justice » pour leur soutien.

Nos remerciements s'adressent également à celles et ceux que nous avons rencontrés dans les structures prises pour terrains d'étude. Ils nous ont beaucoup appris. Ce rapport est d'une certaine façon aussi le leur.

Enfin, nous associons à ces remerciements notre collègue Isabelle Sayn, chercheuse au CNRS (Centre de recherches critiques sur le droit, CERCRID, de l'Université Jean Monnet) pour son accompagnement scientifique. Ses relectures des documents intermédiaires ainsi que les réunions de travail avec elle ont été d'une grande utilité.

Introduction

A la recherche de fabriques d'accès au(x) droit(s)	4
---	----------

I - Récits d'entretiens

Enquêtes dans des structures intermédiaires	11
--	-----------

ALPIL : Mimi, Soraya, Johny et Elvis, Roméo et Juliette, Abel, Jean-Marc	12
--	----

OSEZ : Aïcha, Fadela, Noëlle, Samia et Naïma, Paul, Omar, Gentiane, Hélène	26
--	----

ULISSE : Camélia, Aziz	38
------------------------	----

STOP MISERE ! : Caroline, Kamel, Charles, Emilienne, Jeanne, Georgette, Annie	41
---	----

II – Résultats et analyses

Ecoute et reconnaissance – Fabrication d'accès au(x) droit(s)	56
--	-----------

Ecoute et reconnaissance : les principaux termes des relations d'échanges dans les structures	59
---	----

La fabrication d'accès au(x) droit(s)	73
---------------------------------------	----

Conclusion	85
------------	----

Conclusions

Acquis et limites	88
--------------------------	-----------

Un rapport au(x) droit(s) à trois niveaux	88
---	----

Des accès contingents au(x) droit(s)	91
--------------------------------------	----

Des accès au(x) droit(s) très inclusifs	98
---	----

Bibliographie indicative

Travaux cités dans le texte	103
------------------------------------	------------

Introduction

A la recherche de fabriques d'accès au(x) droit(s)

L'accès aux droits sociaux (civils, politiques, et droits sociaux *stricto sensu*) est un objectif majeur de la lutte contre la pauvreté et les exclusions. Pour les personnes en situation de précarité ou d'exclusion, l'accès aux droits sociaux *stricto sensu* est essentiel (prestations sociales financières, dispositifs d'aide ou d'accompagnement individualisé, etc.), puisque à défaut leur situation pourrait s'aggraver davantage. De même, l'accès aux droits civils et politiques est indispensable pour que la citoyenneté soit garantie. Les phénomènes de précarité et d'exclusion touchent en effet les personnes dans la diversité, sinon l'intégralité, de leurs rôles sociaux. Aussi, l'accès aux droits au sens large apparaît-il comme une façon d'assurer la citoyenneté sociale et politique de populations qui pourraient en être plus que d'autres exclues.

Concernant les droits sociaux *stricto sensu* (appelés par la suite « droits sociaux » ou bien « droits »), dont il sera principalement question dans ce rapport, leur accès est garanti par la possibilité donnée à chaque personne de pouvoir soumettre le contrôle du respect de ces droits à un tribunal (Tribunal de grande instance ou Tribunal des affaires de sécurité sociale) ou à une instance non juridictionnelle (par exemple un Conseil départemental d'accès au droit – CDAD). Ce que l'on appelle ainsi la *justiciabilité* signifie que chacun doit avoir la faculté de saisir une juridiction des difficultés qu'il rencontre éventuellement pour la réalisation des droits auxquels il peut prétendre. Cet « accès au droit pour accéder aux droits » repose concrètement sur les possibilités pour les personnes d'être informées sur les droits, aidées dans l'accomplissement de démarches administratives, assistées lorsque des litiges se présentent. De ce point de vue, l'aménagement progressif du contentieux de la protection sociale et de l'action sociale est fondamental puisqu'il ouvre à chacun la possibilité de faire valoir devant les juridictions de la Sécurité sociale et de l'aide sociale les droits qu'il tire de la Loi¹. L'accès au droit pour défendre ses droits sociaux est aussi consolidé en dehors du champ juridictionnel. Notamment, la Loi du 10 juillet 1991 relative à l'aide juridique introduit plus largement l'aide à l'accès aux droits par diverses modalités d'information et d'accompagnement des personnes. Cette assistance est possible devant des instances à caractère non juridictionnel (par exemple, les commissions de surendettement ou les ex-COTOREP aujourd'hui intégrées aux Maisons départementales des personnes handicapées) et les administrations pour obtenir une décision². D'un autre côté, l'absence de

¹ Prétot D., 2004, « Des droits sociaux au droit au procès. L'importance de la garantie juridictionnelle des droits », *Informations sociales*, n°120, p. 116-125.

² Bougrab J., 2004, « L'accès à la justice. Le droit au droit », *Informations sociales*, n°120, p. 60-69.

toute présence judiciaire dans des espaces de précarité et le besoin de rapprocher l'institution du justiciable ont poussé à l'émergence d'une justice de proximité avec la territorialisation de différents dispositifs facilitant l'accès au droit³. Au plan international, on assiste à une tendance comparable. Le concept de la « *démarginalisation par le droit* » est mis en avant pour installer le processus à travers lequel les « pauvres » acquièrent une protection et la capacité de faire usage de la Loi pour faire valoir leurs droits et leurs intérêts vis-à-vis de l'Etat et du marché⁴.

Sans garantie d'un accès au droit, il n'existerait pas d'égalité devant la Loi ni dans l'application des droits civils, politiques, sociaux qui en découle. Cette question paraît d'autant plus cruciale que de nombreux observateurs indiquent que l'effectivité de l'accès au droit n'a rien d'automatique, loin s'en faut. Ce ne sont donc pas seulement les droits sociaux qui peuvent faire l'objet de situations de non-recours, mais aussi les instruments de l'accès au droit. Des recherches et expertises ont démontré l'existence d'inégalités dans l'accès au droit⁵. Plus précisément, certaines évaluations de la réforme de 1991 ont indiqué son inaptitude à tenir compte de la demande sociale de droit⁶. En particulier, l'institutionnalisation de l'accès au droit ne règle pas les obstacles qui entravent ou empêchent son usage. Entre individus, les chances de connaître et d'utiliser ses instruments ne sont pas les mêmes. Des raisons sociologiques mais aussi mentales ou culturelles – comme pour l'accès à la justice, où des raisons économiques jouent de surcroît⁷ – expliquent l'existence de connaissances asymétriques et de comportements individuels différents⁸. Certaines personnes peuvent ne pas imaginer qu'elles sont *justiciables*, ni même considérer qu'elles sont des *sujets de droits*. Autrement dit, les inégalités sociales sont suffisamment lourdes et déterminantes pour considérer que chacun n'aura pas la même chance d'accéder au droit et aux droits.

On ne peut, nous semble-t-il, s'interroger sur le rapport entre droit et pauvreté – titre du programme auquel contribue cette recherche – sans aller au-delà de ces seules

³ Bédos J.-L., Perdereau M., 2007, « L'accès au droit et la lutte contre l'exclusion : la nécessité du 'lien' », in Du Cheyron P., Gelot D. (coord.), *Droit et pauvreté. Contributions issues du séminaire*, ONPES/DREES-MIRe, p. 175-186 : http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/livre_entier_web.pdf

⁴ PNUD, 2008, Pour une application équitable et universelle de la Loi, Volume 1. Rapport de la Commission pour la démarginalisation des pauvres par le droit :

http://www.undp.org/legalempowerment/report/Voll_FR.pdf

⁵ Biancucci M., 2007, « *Inégalités dans l'accès au droit et à la justice* », Observatoire des inégalités :

<http://www.inegalites.fr/spip.php?article400>

⁶ Bédos J.-L., Perdereau M., 2007, op. cit.

⁷ Warin P (dir.), 2002, « Le non-recours aux services de l'Etat : police/justice, santé, éducation, exclusion », Rapport de recherche pour la DGAPF, mais aussi les termes du récent appel d'offres de recherches lancé sur « Le non-recours à la justice » par la Mission « Droit et Justice ».

⁸ Faget J., 1992, *Justice et travail social*, Toulouse, Erès.

observations. Pour notre part, nous considérons que le rapport entre droit et pauvreté peut être interrogé au niveau des processus qui (re)mettent les personnes en situation de précarité ou d'exclusion dans l'idée qu'elles sont justiciables et sujets de droits. Une chose est d'invoquer l'impérieuse nécessité de l'accès au droit comme aux droits pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion, une autre est de contribuer concrètement à la réalisation de cet accès en contournant ou en dépassant les obstacles individuels.

Nous défendons ce choix parce que travaillant sur les phénomènes de non-recours à l'offre publique il nous paraît nécessaire de pousser plus loin l'analyse disponible sur les obstacles dans l'accès au(x) droit(s). Partant de nos propres observations et de celles, nombreuses, de chercheurs travaillant plus directement sur les phénomènes de pauvreté et d'exclusions sociales, les inégalités dans l'accès au(x) droit(s) relèvent chez les personnes d'une difficulté sociale et psychologique à se considérer comme justiciables et sujets de droits dans leur vie quotidienne, en particulier dans leurs « galères » d'usagers d'un service public, d'allocataires, d'assurés sociaux, ou de patients à l'hôpital, ou bien de parents d'élève, de demandeurs d'asile, de salariés, ou de chômeurs, etc. Pour une large part, cette difficulté caractérise la précarité et explique les comportements de non-recours ; à travers elle, il est possible de relier les deux. Considérant que cette difficulté entrave sinon empêche l'accès au(x) droit(s), nous faisons ici l'hypothèse de recherche que le rapport au(x) droit(s) des personnes précaires ou exclues dépend étroitement de leur *individualité*, c'est-à-dire de ce qui fait qu'elles sont ce qu'elles sont. Aussi, l'objectif de cette recherche est-il de savoir si des changements apportés à ce niveau personnel (voire de la personnalité) peuvent modifier le rapport au(x) droit(s) des individus en situation de précarité ou d'exclusion.

Cette hypothèse est en général tout juste évoquée dans les analyses en termes d'inégalités, lorsque celles-ci mentionnent des raisons psychologiques. En revanche, elle apparaît directement dans les travaux portant sur les rapports entre santé mentale et précarité. Ces travaux insistent sur le fait que la pathologie de la précarité consiste en une réduction du fonctionnement psychique⁹. Portant sur la souffrance psychique des populations en grande précarité sociale, ces travaux définissent le syndrome de la précarité comme une « *disparition de soi-même, une congélation du moi* »¹⁰, c'est-à-dire une auto-exclusion sinon une rupture avec le monde qui se mue en rupture avec soi. Le syndrome de précarité se manifeste alors par des signes paradoxaux, comme le refus de l'aide qui correspond à une incapacité à recevoir. Pour d'autres populations ce syndrome est moins manifeste ou n'existe pas du fait de situations sociales et d'états psychologiques ou psychiques différents. Conjointement, nombre de dispositifs permettent d'expliquer que ces personnes ne

⁹ Furtos J., 2009, *De la précarité à l'auto-exclusion*, Paris, Editions rue d'Ulm.

¹⁰ Ibid. p. 34.

s'inscrivent pas dans l'idée de l'accès au droit (ou de leur justiciabilité) ou de l'accès aux droits (de leur citoyenneté sociale), en particulier lorsque les exigences normatives de l'offre publique (des prestations financières, des dispositifs individualisés, etc.) imposent des modèles d'accomplissement de soi qui leur paraissent soit inaccessibles, soit inacceptables¹¹.

Tenant compte de cet ensemble de réflexions préliminaires, nous avons construit notre recherche dans l'objectif principal de vérifier que la possibilité de pouvoir améliorer l'effectivité de l'accès au(x) droit(s) existe lorsque des acteurs sociaux interviennent là où les problèmes se nouent en partie : sur les personnes elles-mêmes. Pour cela, nous avons choisi pour terrains d'étude des acteurs collectifs qui ne sont pas des acteurs directs et reconnus de l'accès au droit (ni organe juridictionnel, ni quasi juridictionnel), mais qui y contribuent incidemment à travers leurs activités destinées à des populations qui se situent, pour des raisons diverses, dans des formes variables de précarité sinon d'exclusion. Alors que les travaux de sciences sociales sur l'accès au droit pour accéder aux droits prennent généralement en compte des « acteurs du droit » afin d'étudier comment ils le rendent effectif auprès de publics divers¹², nous nous sommes placés du côté d'acteurs sociaux bien différents, choisis parce qu'ils sont amenés à *fabriquer des accès au(x) droit(s)* sans être des acteurs patentés de l'accès au droit :

- L'ALPIL (Action pour l'insertion par le logement) est une association militante d'aide au logement et de défense du droit au logement, composée en partie de juristes. A la différence d'acteurs qui sont dans une « *position interstitielle entre l'informel et le judiciaire* » comme c'est le cas avec les Boutiques de Droit ou des Maisons de Justice et du Droit¹³, l'ALPIL n'a pas pour finalité l'accès au droit en tant que tel, mais œuvre avant tout pour que des personnes ou des familles, très souvent démunies et cumulant diverses précarités, puissent accéder à un hébergement ou un logement. Dans ce cas, le droit est une ressource à mobiliser, un moyen d'action et non une finalité de l'action. Ainsi l'ALPIL mobilise-t-elle le droit comme instrument en aidant à déposer des demandes de logement sous couvert de la loi sur le Droit au logement opposable (DALO). Pour une autre part de son activité, l'ALPIL est en revanche directement un acteur du droit. Elle intervient alors en faveur du droit au logement des plus démunis, notamment sous forme d'actions collectives visant à prévenir des

¹¹ Pour un aperçu : Warin P., 2010a, « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La Vie des idées* : <http://www.laviedesidees.fr/Qu-est-ce-que-le-non-recours-aux.html>

¹² Se reporter par exemple à cette thèse très instructive soutenue récemment : Lejeune A, 2010, *Nul n'est censé être ignoré par le(s) droit(s). Politiques d'accès au droit et à la justice en Belgique et en France*, Thèse de doctorat de science politique, Université de Liège/Ecole normale supérieure de Cachan.

¹³ C'est ainsi que ces acteurs sont définis dans le rapport suivant : Fieulaine N., Kalampalikis N., Haas V., 2009, *Usages du droit et représentations de la Justice. Enquête sur le (non)recours au droit*, Rapport de recherche pour le Programme « Le non-recours à la Justice » de la Mission Recherche « Droit et Justice »

expulsions locatives ou à dénoncer des propriétaires agissant en dehors du cadre légal.

- OSEZ et ULISSE sont deux entreprises d'insertion et de travail intérimaire intervenant dans le domaine de l'économie sociale et solidaire. Moins encore que pour l'ALPIL, le droit est leur affaire et leur but ; il n'apparaît pas non plus comme un instrument de leur action. Cependant, leur finalité sociale ainsi que leurs modes d'action et de faire avec les personnes contribuent à fabriquer un accès au(x) droit(s). En aidant les personnes à (re)trouver une activité salariée et à se (ré)insérer par le travail, elles leur permettent notamment de se considérer comme des sujets de droits, partant de ceux liés au statut de salarié. Le rapport aux droits et parfois au droit est alors incident, mais il change la perception que les personnes ont d'elles-mêmes, au plus grand bénéfice de leur autonomie.
- Stop Misère ! est un collectif d'un quartier d'habitat social créé pour sortir les habitants de l'apathie et du repli social. Dans ce but, il s'est organisé autour des problèmes quotidiens d'une population généralement modeste et souvent en situation de précarité sociale et économique, non pas pour les traiter directement mais pour amener les personnes mobilisées à réagir individuellement et à intervenir collectivement pour l'accès de tous aux droits. L'accès aux droits sociaux étant pris comme principal sujet de réflexion et d'action, la pratique du collectif a pour conséquence de rendre les participants davantage justiciables et sujets de droits. Le droit n'est pas ici un instrument de l'action mais constitue sa finalité la plus générale, puisqu'il s'agit *in fine* de (re)mettre les personnes dans l'idée de droit(s) pour les aider à sortir par elles-mêmes de la précarité ou de l'exclusion.

En répondant de cette façon (par notre hypothèse explicative et par le choix des terrains d'étude) aux objectifs de notre projet de recherche, nous rendons compte ici de ce qui se joue dans les relations d'échanges entre les acteurs professionnels (ALPIL, OSEZ, ULISSE) et bénévoles (Stop Misère !) et les personnes qui se dirigent ou sont dirigées (souvent dans le cas de prescriptions sociales) vers ces « structures » (terme retenu par la suite pour désigner ces quatre terrains). Ces relations constituent notre objet d'étude puisque c'est à travers elles que les structures fabriquent des accès au(x) droit(s).

Les individus rencontrés dans le cadre des enquêtes par entretiens et observations réalisées de septembre 2009 à juin 2010 l'ont été par l'intermédiaire des structures. Ce parti pris méthodologique a eu un certain nombre d'implications. Nous n'avons de fait rencontré que des personnes qui se trouvaient, bien qu'à des degrés divers, dans un processus d'accès à

leurs droits, soit parce qu'elles s'étaient dirigées vers des structures d'accès à des droits spécifiques (au logement ou à l'hébergement dans le cas de l'ALPIL ; à l'emploi avec OSEZ ou ULISSE), soit parce qu'elles avaient choisi de rejoindre un collectif militant défendant l'accès aux droits pour tous (Stop Misère !). Nous ne sommes donc pas face à des personnes qui ont perdu cette reconnaissance minimale, au « *moi congelé* », qui ne possèdent aucun sentiment d'être des sujets de droits. Nous n'avons pas pu rencontrer des personnes qui ne recourent pas à ces structures, parce qu'elles sont dans des situations de repli – bien que certains enquêtés aient à une période de leur vie connu une telle situation – résignées à leur sort et vivant « *hors-droits* »¹⁴. On ne peut donc rien dire des personnes en repli intégral *actuel* : ces personnes sont hors de notre champ d'enquête¹⁵. En revanche, nous prêtons une attention particulière aux raisons qui expliquent que certains individus, qui pouvaient être en situation de repli, se sont adressés à ces portes d'entrée.

Pour autant, cela ne signifie pas que toutes les personnes qui entrent en contact avec ces structures possèdent un sentiment de justiciabilité et une idée d'elles-mêmes comme sujets de droits, qui soient positifs, affirmés, conscients, forts. La façon de s'inscrire dans l'idée d'accès au(x) droit(s), de se saisir comme sujets de droits, justiciables dans un Etat de Droit qui garantit neutralité et égalité de traitement, de se rapporter soi-même à l'idée de droit comme à un ensemble positif de procédures de défense et/ou de protections, et à l'idée de droits comme un ensemble de prérogatives attribuées, est très variable parmi les personnes rencontrées. Nous verrons d'ailleurs que le sentiment de justiciabilité et l'idée d'être sujet de droits sont très relatifs, graduels et instables : il n'y a pas de rapport mécanique entre un sentiment ou une idée affirmée et un accès effectif aux droits ; le droit en question et le dispositif qui le distribue étant, de toute évidence, déterminants ici.

En effet, si la construction du sentiment de justiciabilité et de l'idée d'être sujet de droits représentent en eux-mêmes un enjeu, pour un certain nombre de personnes éloignées du droit ou se sentant en position de faiblesse par rapport à des démarches d'ordre juridique ou administratif, il apparaît néanmoins difficile de comprendre ce que peut être l'effectivité de ce sentiment et de cette idée, si l'on ne les saisit pas « en situation », dans les moments des relations d'échanges qui permettent de les (ré)activer.

¹⁴ Warin P., 2008, « Le non-recours pas désintéressé : la possibilité d'un 'vivre hors-droits' », *Vie sociale*, n° 1, p.1-11.

¹⁵ Rencontrer des personnes dans cette situation suppose un travail beaucoup plus long et plus fin auprès de certaines structures, qui travaillent en particulier auprès des personnes sans domicile. Pour pallier la difficulté, nous pensions pouvoir rencontrer des personnes qui ont abandonné leur démarche. Mais les cas d'abandons sont rares ou inexistantes dans les structures enquêtées, ou il est impossible de les retrouver : l'information lorsqu'elle existe ne nous étant pas communiquée.

Dans cette perspective, le sentiment de justiciabilité et l'idée d'être sujet de droits n'existent pas de manière suspendue, indépendamment de leur stimulation dans des échanges orientés suivant des objectifs donnés. Ce n'est pas un sentiment, ni une idée qui, donnés une fois pour toutes, s'actualiseraient automatiquement, d'eux-mêmes. Autrement dit, être justiciable et sujet de droits n'est pas une propriété ontologique, indépendante des déterminations sociales, culturelles et psychologiques, qui existerait et se maintiendrait en dehors de situations d'apprentissage, de rappel, de mise à l'épreuve, etc. Ce sentiment et cette idée n'existent *réellement* que quand ils sont (ré)activés, et ce n'est que dans ces (ré)activations que l'on peut observer comment les personnes s'y (ré)inscrivent.

Nous avons donc fait l'hypothèse de travail que les relations d'échanges au sein de ces structures créent ces situations d'activation ; elles en sont l'une des multiples occasions. Mais ici, les relations en question méritent l'attention dans une contribution à la réflexion générale sur le rapport entre droit et pauvreté, dans la mesure où elles visent à répondre à des demandes qui : a) manifestent des états de précarité et parfois d'exclusion ; b) proviennent de personnes qui, du fait de ces états avec tout ce qu'ils supposent comme trajectoires individuelles « heurtées », ne sont souvent pas ou peu habitées par le sentiment d'être justiciables et d'être sujets de droits.

Après avoir introduit notre matériau dans une présentation synthétique des récits d'entretiens (Partie I), le rapport se poursuit avec l'énoncé des résultats d'enquête et de nos conclusions sur ces structures comme fabriques d'accès au(x) droit(s) (Partie II). Il s'achève par une discussion sur la consolidation de ces structures qui contribuent à remettre des personnes rendues vulnérables aux aléas de la vie dans un rapport au(x) droit(s) qui est constructif pour elles-mêmes.

I - Récits d'entretiens :

Enquêtes dans des structures intermédiaires

L'enquête a été réalisée dans ces quatre structures, à Grenoble, Lyon et dans le Nord-Isère, entre juin 2009 et mars 2010. Ces structures ont été choisies parce qu'elles constituent des acteurs intermédiaires dans l'accès aux droits sociaux¹⁶. Pour autant, elles sont différentes les unes des autres au sens où leurs actions ne positionnent pas le rapport au droit et aux droits de la même façon. Nous tiendrons compte par la suite de cette différence comme principale variable pour expliquer la diversité des processus de production de justiciabilité à l'œuvre dans ces structures.

Avant de préciser cette problématique générale et de présenter les résultats obtenus, cette première partie cherche à rendre compte du matériau constitué, en présentant nos récits d'entretiens. Nous choisissons ce mode d'exposition de notre travail de façon à apporter d'abord des données empiriques, à partir desquelles les lecteurs pourront discuter l'analyse qui suit dans les parties II et III.

En tout, 26 personnes, 15 femmes et 11 hommes, ont été rencontrées au cours d'une ou de deux séances d'entretiens, dans les locaux des structures ou parfois au laboratoire, au domicile des personnes ou dans un café. Au minimum, les premiers entretiens ont donné lieu ensuite à un échange par mail ou téléphone pour des demandes de précision ; les retranscriptions intégrales des entretiens enregistrés ont été adressées auparavant aux enquêté(e)s. Lors des entretiens, nous avons demandé aux personnes d'expliquer leur arrivée dans les structures et de nous indiquer ce que leur fréquentation leur avait apporté. Menés sous forme de discussion, nous avons cherché à resituer leur vécu des structures en tenant compte de leurs parcours de vie et de leurs opinions sur chaque situation évoquée. Nous leur avons demandé, dans la mesure du possible, d'expliquer ces vécus et de justifier leurs opinions. En général, toutes nos demandes d'entretiens, très bien préparées par les structures, ont été acceptées¹⁷. Les entretiens se sont déroulés sans incident, rarement au-

¹⁶ Les tentatives pour collaborer avec des associations travaillant sur le droit des femmes et auprès de victimes de violences conjugales n'ont pas abouti.

¹⁷ Le déroulement de l'enquête à l'ALPIL a été plus compliqué que dans les autres structures. 5 personnes qui avaient donné leur accord et leur numéro de téléphone pour avoir un entretien, lors d'une rencontre à la maison de l'habitat ou à la permanence de l'Association pour la prévention contre les expulsions locatives (APPEL), n'ont pas donné suite (téléphone en dérangement, rendez-vous annulé à la dernière minute, personne absente au rendez-vous). Dans 3 cas, ce rendez-vous manqué s'est reproduit une seconde fois, après une deuxième prise de rendez-vous. De même, parmi les 5 personnes rencontrées une première fois, il n'a été possible de faire un second entretien que pour 2 d'entre elles : dans les 3 autres cas, le numéro de téléphone est devenu « non attribué » entretemps.

dessous de l'heure. Les discussions ont parfois créé de l'émotion ; nous avons eu par moments l'impression que les personnes se confiaient, deux ont pleuré.

Les entretiens ont été précédés et accompagnés d'échanges avec les responsables ou les permanents des structures. Tous ont très bien accueilli la demande d'enquête et ont mis à notre disposition des informations et du temps pour répondre à nos questions. De ces échanges nous avons surtout conservé des prises de notes. Elles nous sont particulièrement utiles ici, au moment de rendre compte de façon la plus juste de ce que nous croyons avoir compris. A l'ALPIL et à Stop Misère !, nous avons effectué plusieurs séquences d'observation : 4 demi journées à la maison de l'habitat (atelier DALO, accueil sans rendez-vous et avec rendez-vous) et une demi journée à la permanence APPEL ; participation à des « petits déjeuners » hebdomadaires au Centre social accueillant Stop Misère !, un « Théâtre forum » et six réunions de groupes de parole.

Une journée de travail collectif avec 9 personnes et 5 représentantes des structures est venue enrichir ce matériau. La partie conclusive tiendra compte des échanges qui eurent lieu lors de cette séance qui se déroula fin septembre 2010 à l'ODENORE, en présence du Secrétaire général de l'ONPES.

Les récits d'entretiens sont classés par structure, sans autre ordre aucun. Ces récits sont les nôtres ; ils racontent ce qu'il nous semble que les personnes ont dit – ou voulu dire d'important – nous nous accordons donc une marge d'interprétation. Mais il en va ainsi généralement avec ce type de matériau. Nous nous sommes donc efforcés d'être particulièrement vigilants pour éviter les surinterprétations. Pour cela, les lectures croisées des trois chercheurs de l'équipe a été notre principal garde-fou, ainsi que les nombreux échanges lors de la séance de restitution/débat.

De brèves présentations des structures introduisent les séries de récits. Nous aurons l'occasion par la suite de revenir aux structures, tant les résultats dépendent aussi de leurs caractéristiques. Nous donnons aux personnes d'autres prénoms pour préserver leur anonymat.

ALPIL, *Action pour l'insertion par le logement, se présente comme une mobilisation collective pour le droit au logement de tous. L'ALPIL, a été créée en 1979 à Lyon avec pour objectif de favoriser l'accès aux circuits normaux du logement de ceux qui en sont exclus.*

Depuis sa création, l'ALPIL est engagée dans un combat collectif aux côtés des personnes et inscrite dans un partenariat et une mobilisation avec l'ensemble des acteurs de l'habitat.

Elle accueille, informe et soutient les personnes en difficultés de logement ou d'hébergement au sein de la maison de l'habitat par : des permanences quotidiennes d'accueil et de suivi des public (avec ou sans rendez vous), une permanence téléphonique de conseil et d'orientation, et des ateliers hebdomadaires sur le Droit Au Logement Opposable (DALO). L'ALPIL assure un accueil et un suivi des personnes sans abri, en habitat de fortune ou en squat, et propose un service de domiciliation.

L'ALPIL anime par ailleurs un dispositif de prévention des expulsions locatives (APPEL), au sein des palais de justice de Lyon et Villeurbanne. Ce dispositif, initié par l'ALPIL, repose sur un partenariat avec le barreau de Lyon, la CAF de Lyon et deux associations d'insertion par le logement. Une équipe composée d'avocats, de travailleurs sociaux et de conseillers logement assure une permanence hebdomadaire afin d'informer et d'orienter les ménages menacés d'expulsion locative.

La maison de l'habitat accueille près de 3500 ménages par an. A partir de cette activité, l'ALPIL produit des analyses et des propositions sur l'évolution de la demande, les besoins et les problématiques émergentes du mal- logement.

En plus de ses activités d'accueil, d'information et d'accompagnement des publics, l'ALPIL entend jouer un rôle de conseiller technique, capable de soutenir les habitants et d'apporter son savoir faire aux bailleurs et aux décideurs dans le montage de solutions individuelles ou collectives. L'association participe ainsi à l'évolution des politiques publiques relatives au logement et à la formation des acteurs, et contribue par ailleurs à la production de solutions de logement adapté, par le biais d'une association de gestion locative adaptée notamment.

Mimi est un « enfant de la DDASS » de 55 ans. Il a longtemps été représentant de commerce multicartes. Il gagnait bien sa vie mais était tenu souvent éloigné de sa maison de Saône et Loire, dans laquelle vivaient sa femme et ses deux filles. Il décide à un moment d'arrêter son travail de représentant et de devenir chauffeur routier, ce qui lui permet notamment d'être un peu plus chez lui. Pour diverses raisons, il démissionne de ce poste et enchaine alors des petits boulots. Puis vient un moment où il ne « peut plus assurer », ou le « besoin de se retrouver » fait qu'il ne « voulait plus voir personne », et où il arrête de travailler. L'argent mis de coté permet de tenir quelques temps. Rapidement il n'a plus rien ;

il décide de quitter le domicile conjugal. Il part à Lyon et vit dans la rue de manière « *cachée* », en retrait. Commence alors sa période d'invisibilité sociale. La honte d'être à la rue le conduit à se retirer de toute visibilité sociale : il se cache. Il dort alors dans des allées, évite certains quartiers où il pourrait être reconnu. Mais il conserve ses habits de représentant afin de ne pas avoir « *l'air d'un clochard* ». Il veut maintenir une apparence de normalité, conserver une image de soi acceptable, sauver les apparences en se soustrayant aux attributs identificatoires de sa situation. Il s'attache donc à conserver un code vestimentaire qui lui permet de passer inaperçu, celui qu'il avait en tant que représentant, et refuse toute socialisation propre à son « *groupe* » : il se rend invisible, se met hors jeu des échanges sociaux et ne demande rien. Il vit ainsi plus de 2 ans ; sans contacts avec les personnes vivant à la rue, sans fréquenter les lieux qui leur sont destinés (association ou structure d'accompagnement, de distribution de repas ou de vêtements), sans solliciter les services sociaux, sans faire aucune demande d'aide de quelque nature que ce soit.

Cette période de retrait prend fin avec l'intervention d'une personne qui, vivant elle-même dans la rue et sur un mode similaire, le « *démasque* ». Cette personne joue un rôle de passeur : elle le fait accéder aux réseaux, lui donne les adresses pour manger, se faire aider, l'oriente vers une structure, etc. Cet inconnu le découvre et amorce son processus de « *reconquête de lui-même* » : d'assomption de son identité. C'est à partir de là, de l'intervention de Charles, que Mimi réenclenche. Par son entremise, Mimi est conduit à assumer son identité de SDF. Il se fait domicilier, va voir une assistante sociale, prend un référent et fait ses demandes d'aide sociale. En termes d'hébergement, il alterne alors entre foyer, hôtel et local qu'il s'est aménagé. Au moment où nous le rencontrons, en novembre 2009, il vit dans un appartement sous loué à une structure qui possède des appartements en diffus, prévus pour héberger de manière transitoire des ménages en difficultés. Présent depuis mai 2008, il lui est demandé de quitter les lieux, et, de se mettre en quête d'un logement autonome. C'est ce qui explique son passage par l'ALPIL, où nous l'avons rencontré dans le cadre de l'accueil sur rendez vous.

Pour Mimi, le rôle de l'ALPIL apparaît surtout instrumental. Il s'y rend parce que son référent social le lui a conseillé. Son passage à l'ALPIL lui permet de faire le point sur ses demandes de logement, d'évaluer les bailleurs auxquels s'adresser en fonction de ses souhaits en termes de localisation, de mettre à jour son inscription au fichier unifié de demande de logement social. A strictement parler, Mimi pourrait le faire seul : il a les « capacités » de se débrouiller de manière autonome, et porte d'ailleurs lui-même les demande de logement aux bailleurs, « *pour être sûr qu'elles arrivent bien* ». Autrement dit, il s'adresse à l'ALPIL essentiellement dans un rapport de prestataire de conseil, d'orientation et d'accompagnement.

Mimi n'a aucun problème d'autonomie, d'organisation et de gestion des questions administratives : il fait ce qu'il faut pour percevoir ses droits, se bat au besoin avec l'ANPE puis Pôle Emploi, « *connait le système* » de radiation et sait en jouer. Il n'a pas non plus de difficultés quant au droit, à l'accès au droit : le divorce avec sa femme l'a conduit au tribunal à plusieurs reprises et il a fait un dossier d'aide juridictionnelle, qu'il a obtenue, afin de faire réviser le montant de l'aide alimentaire. Par ailleurs Mimi se décrit facilement comme un « *fort en gueule* », qui dit toujours ce qu'il pense parce qu'il est « *droit* » ; il a et maintient des exigences, aussi bien dans le cadre de son travail, que relativement à la précarité de certains emplois qui lui sont proposés par l'ANPE, ou en réponse à la piètre qualité des logements sociaux qu'il visite à la suite de ses demandes. Il s'est engagé dans les Don Quichotte, et est capable de porter des revendications en termes de justice sociale. Il défend, même confusément, l'idée et les principes des droits de l'homme. Il est probable que l'épisode de l'ALPIL ait été pour lui un élément de l'implication sociale qu'il déclare vouloir construire.

Soraya est une femme de 38 ans qui élève seule son enfant depuis sa naissance. Elle est diplômée d'un DESS de finance et gestion qui lui a permis d'occuper plusieurs emplois salariés, en tant que Directrice des Ressources Humaines, dans des structures de toute taille. En 2005, elle monte sa propre société, mais est contrainte de déposer le bilan : sa société en mise en liquidation judiciaire en juin 2008. Dans l'incapacité de se payer pendant plusieurs mois, et à la suite d'un problème survenu dans le renouvellement de son dossier de RMI, versé puis suspendu, elle se retrouve sans ressources. L'aide de ses parents et amis lui permet de tenir quelques temps, mais ne suffisent pas pour payer le loyer. Elle contracte alors une dette locative de 4 000 €. Sa propriétaire entame une procédure en justice qui passe par 3 jugements : un premier jugement conduit à un plan d'apurement de sa dette, réduite à 1 200 euros grâce à des emprunts auprès de proches, sur 3 mois (400 € par mois) ; mais Soraya ne parvient pas à payer le loyer, cette dette échelonnée et ses factures. Elle ne peut honorer sa dette, ce qui a indirectement pour effet de suspendre l'aide FSL qui lui a été accordée dans un premier temps et de la conduire une deuxième fois au tribunal. A cette occasion, la propriétaire formule une demande d'expulsion, qui est accordée par le juge. Le dernier passage a lieu devant le juge d'exécution, au mois de juillet 2009, qui lui accorde un délai de 3 mois avant expulsion, laquelle est donc prononcée pour le 13 octobre 2009.

Pendant toute cette période, qui va de juin 2008 (date liquidation de sa société) à octobre 2009, Soraya mène de front deux types de démarche : d'une part des démarches pour trouver un logement et obtenir des aides afin de réduire sa dette de loyer (contacts avec travailleurs sociaux du Conseil général et du CCAS, dépôt de dossier de demande de

logement social). D'autre part, toutes les démarches relatives à la procédure juridique liées à sa dette et à la demande d'expulsion : elle se défend seule lors des deux premiers jugements, puis recourt à un avocat par le biais de la maison de la justice pour aller négocier des délais auprès du juge d'exécution.

Au mois de septembre 2009, sans solution ni perspective de solution en matière de logement, avec une expulsion effective prononcée pour mi-octobre, Soraya, prise de panique, active deux types de réseaux alternatifs : le réseau des associations travaillant dans le champ du logement et de l'hébergement, et ses réseaux « *professionnels et politiques* ». Elle entre en contact avec l'ALPIL à cette époque. Au moment où nous la rencontrons Soraya bénéficie de la trêve hivernale qui court jusqu'au 15 mars 2010. Mais elle ne sait pas ce qu'il adviendra l'issue de cette dernière et n'a pas de solution de logement.

Soraya est une personne particulièrement dotée en termes de capital social, culturel et économique. Elle possède des « *réseaux* », notamment politiques, établis par le biais de son travail. Elle est soutenue, aussi bien par ses parents, qui assureront la garde de son fils pendant près d'un an, que par des amis. Elle n'a aucun problème pour s'orienter dans des démarches administratives, sait utiliser tous les moyens d'information, rédige très facilement des courriers. Structurée, elle se définit comme quelqu'un d'hyper rationaliste et d'ordonné. « *Avancer* » est le maître mot de cette femme au profil d'entrepreneuse. Elle retrouve d'ailleurs assez rapidement du travail à partir de décembre 2008. Engagée en tant que bénévole dans des associations travaillant auprès des plus démunis, elle se dit par ailleurs porteuse de valeurs et soucieuse de justice sociale.

Soraya est peu représentative du public habituel de l'ALPIL : elle a un haut niveau de formation, dispose de soutiens et peut mobiliser des réseaux. Pourtant, à la suite de la liquidation de sa société, elle se retrouve dans une situation de précarité, qui l'expose à une double épreuve, dont les termes font écho aux deux dimensions de l'accès au droit évoquée plus haut. Une épreuve symbolique en premier lieu. Pour une personne ayant beaucoup investi dans son travail, qui n'a jamais pris le temps de « *se regarder elle-même* », et toujours fait les choses en avançant, l'échec de sa société représente une chute sociale qu'elle juge d'autant plus « *haute* », qu'elle s'estimait faire partie des « *privilegiés* ». A ce moment « *tout s'est écroulé autour d'elle* ». Non préparée à cette épreuve matérielle et symbolique, elle ressent un fort sentiment de honte. Les difficultés financières consécutives à la liquidation de sa société s'accompagnent par conséquent de difficultés psychologiques et d'une phase de dépression.

Mais Soraya traverse par ailleurs une épreuve pratique. Son parcours dans les services sociaux est en effet particulièrement complexe et digne des pires descriptions de dysfonctionnements bureaucratiques : perte de dossier de demande d'aide au Fonds de Solidarité Logement (FSL, finalement retrouvé alors qu'un autre avait été constitué), attente d'une décision de la commission RMI pour expliquer la suspension de son allocation depuis un an et demi ; non inscription de son dossier à la commission locale des demandes prioritaires en matière de logement, remplacements multiples de l'assistante sociale en charge de son dossier (4 assistantes sociales en 18 mois) ; absence de réponse aux courriers adressés aux administrations ou aux élus, absence d'interlocuteurs compétents, c'est-à-dire lui apportant une réponse sur sa situation, au niveau des services sociaux, etc. Qui plus est, elle doit composer avec une propriétaire qui refuse tout arrangement – refus de l'aide du FSL pour réduire la dette – et ajoute un « congé pour vente » du logement qu'elle occupe pour s'assurer de l'expulsion de Soraya.

Elle tient le coup pour son fils. Sans lui, elle n'aurait pas eu la force de lutter et de continuer à se battre : elle aurait tout abandonné et serait partie ailleurs. Autrement dit, si ses compétences et son capital culturel ne sont pas quantité négligeable dans la manière dont elle s'engage dans l'action, c'est néanmoins un autre élément qui constitue son principal moteur et lui permet de passer les différentes étapes de l'épreuve. En même temps, si Soraya se rend à l'ALPIL dans un but purement instrumental – trouver une solution de logement un mois avant la date de son expulsion –, elle y trouve néanmoins l'occasion d'une reconnaissance de sa situation qui est tout sauf secondaire. Après plus d'un an de parcours dans les services sociaux, qu'elle assimile à une période de silence et « *d'absence de retours* », Soraya rencontre à l'ALPIL quelqu'un qui l'écoute, lui apporte des réponses, « *se met à sa place* ». Indépendamment des actions effectuées par l'ALPIL, et de leurs effets réels sur sa situation en termes de logement, Soraya trouve donc à l'ALPIL une reconnaissance qui lui permet de « *reprendre des forces* » pour affronter sa situation. Si Soraya dit « *avoir tenu pour son fils* », c'est aussi parce que, à un moment donné, elle a été portée par une demande et une attente de justice. Pour dénoncer l'injustice de cette situation, Soraya était d'ailleurs « *prête à vivre cette expulsion* », dans l'idée d'en faire un événement, d'alerter les médias, de le faire savoir. Son sentiment d'injustice prend alors une dimension supra individuelle, qui dépasse sa seule situation : « *ce qui est injuste c'est que cela puisse exister, qu'une situation comme ça soit possible* ». D'une certaine façon, grâce à l'ALPIL Soraya a transformé son sentiment de honte en sentiment d'injustice et se dit prête à rendre publique la situation qu'elle voulait cacher, pour contribuer à dénoncer des agissements que, comme elle, d'autres pâtissent ou peuvent pâtir.

Johny et **Elvis** sont aussi usagers de l'ALPIL. Ils habitaient dans un immeuble de « meublés » dans lequel chacun louait une chambre. Depuis plusieurs années, un contentieux opposait les propriétaires des lieux et le gérant, pour cause de loyers impayés, de défaut d'entretien et de confusion sur les statuts de location (bail commercial pour occupation en hôtel et non en meublé). A la suite du rejet de l'appel formulé par le gérant, les propriétaires prennent un huissier pour exécution du jugement rendu : le gérant doit cesser son activité et prévenir les locataires de leur obligation de quitter les lieux. Or il ne prévient personne pour continuer de percevoir les loyers. Ce n'est que trois semaines avant l'expulsion des lieux que Johny et Elvis apprennent, par l'intermédiaire de l'ALPIL, qu'ils doivent partir.

Sur le champ, Johny et Elvis s'engagent dans deux démarches : trouver une solution d'hébergement ; engager une procédure juridique à l'encontre du gérant avec demande de dommage et intérêts et demande de restitution de la caution de garantie de 500 € versée pour chaque chambre meublée. Au cours de ces démarches, Johny et Elvis sont accompagnés voire portés par deux structures : l'ALPIL et le « relais SOS » qui les suit depuis plusieurs années (structure dédiée aux sans domicile fixe de plus de 25 ans qui propose un accueil de jour, mais aussi un service d'accueil et d'orientation sociale). Chacun a connu la vie à la rue, de manière assez ancienne pour l'un, plus récente pour l'autre. Le Relais SOS leur sert de référent social et de compte bancaire sur lequel est versé leur RMI puis leur RSA, mais aussi leur allocation logement. Le Relais SOS règle ainsi le loyer de leur meublé. Ils travaillent par ailleurs tous les deux dans une structure d'insertion qui leur assure un nombre variable d'heures de travail (entretien des espaces verts pour la ville de Lyon, déménagements, travaux en tout genre).

Au moment de notre rencontre, ils habitent donc depuis près 5 mois dans un appartement, après un passage en hébergement d'urgence. En revanche, ils sont en attente du jugement qui doit avoir lieu début avril 2010. Rétrospectivement, aussi bien Elvis que Johny jugent positif l'expulsion. Ils menaient de fait une forme d'existence en retrait, se satisfaisant de conditions de vie qu'ils savaient indignes : l'immeuble était dans un état d'insalubrité avancé, sans douches et avec un réseau électrique hors d'âge. Plutôt que de chercher un autre logement, ils faisaient en sorte d'améliorer et d'aménager leurs espaces de vie en faisant de menus travaux : « *quand on a un toit, on ne va pas chercher ailleurs. On se dit que ça peut durer encore un moment* ». Or, chacun vit aujourd'hui dans un appartement autonome, ce qui ne leur coûte pas plus cher que leur ancien meublé occupé en commun. Ils reconnaissent par conséquent que l'expérience de leur expulsion leur a permis de faire un saut qualitatif considérable en termes de conditions de vie. Ils se perçoivent comme ayant accédé à des conditions de bien être qui jusque-là ne leur étaient pas permises et surtout qu'ils ne s'étaient pas mis à imaginer comme objectif.

L'expulsion les a obligés à « *bouger, à se bouger* », à « *aller de l'avant* » : ils ont réagi. Ce faisant, ils ont montré aux personnes qui les soutenaient qu'ils étaient dignes de confiance et capables de réaction, c'est-à-dire ici d'engagement dans une action collective en justice. Action contre un gérant dont ils acceptaient jusque-là les manières de faire, mais donc aussi réaction contre leur propre passivité. Les deux admettent qu'ils n'auraient pas engagé seuls des poursuites contre le gérant. Ils se sont engagés parce qu'ils se sont considérés redevables de l'aide que leur a apportée l'ALPIL pour trouver un logement digne de ce nom. Mais au-delà, ils ont répondu pour des motifs différents à la demande de l'ALPIL qui a besoin de plaignants pour mener son action pour le droit au logement devant les tribunaux. Elvis attend avec impatience le jugement, dont il a fait une question personnelle sur laquelle se greffe une demande de réparation qui dépasse sans doute la seule dimension financière ; Johny est plus réservé. Prudent en ce qui concerne les attendus du jugement, il veut éviter les désillusions : « *je voudrais bien que ça marche, mais si ça marche pas, ben tant pis, ce n'est pas ça qui va me...je repars d'un nouveau pied. J'ai connu pas mal de petites Misères dans ma vie, je remonte tranquillement, je ne veux plus trop me prendre la tête* ». Il ne veut pas subordonner à ce résultat le processus de « reconstruction » dans lequel il s'engage. Pour des personnes qui ont « *connu pas mal de Misères* », la nécessité de se protéger passe donc par un recours raisonnable au droit, c'est-à-dire par un usage correspondant au mieux aux besoins et possibilités personnels. Si l'aide de l'ALPIL lui a permis concrètement d'être sujet de droits (droit au logement, droit à la justice), il se perçoit respecté comme tel tant qu'il a le sentiment que cette aide vise à répondre à ses besoins personnels avant de satisfaire un besoin général de justice – propre à l'ALPIL – qui ferait de ses propres attentes un enjeu de circonstance.

Roméo et Juliette vivent en couple. Roméo est né en France et y revient en 1995 après être reparti en Algérie avec ses parents en 1978, à l'âge de 9 ans. Juliette arrive en France le 2 mars 2009.

Célibataire, Roméo enchaîne les petits boulots, un peu partout -il passe 3 ans à Marseille - au gré des opportunités. Il loge alors en foyer, puis s'installe pendant 7 ans à Oyonnax, où il travaille dans l'industrie plasturgique, grâce à sa formation de monteur régleur. Il connaît le chômage pendant 6 mois en 2008, puis parvenu au bout de ses droits, devient bénéficiaire du Revenu Minimum d'Insertion à partir de juin 2008. Il décide d'aller à Lyon au début de l'année 2009, sans projet précis, un peu « hasardement ».

Le couple est d'abord hébergé chez la sœur de Juliette pendant quelques temps, mais la taille de l'appartement rend rapidement les conditions de cohabitation difficiles ; au bout de 3 semaines, sans autre solution, Roméo et Juliette font appel au dispositif 115 et sont renvoyés d'un centre d'hébergement à un autre pendant quelques semaines ; certaines nuits, Roméo dort dehors pendant que Juliette dort dans un centre pour les femmes seules. Ils sont finalement orientés vers un Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale (CHRS) disposant de chambres pour les couples dans lequel ils restent près de deux mois ; mais les relations avec la directrice du centre s'enveniment, et ils sont mis dehors - sans aucune raison valable a priori. Sur l'indication de l'une des pensionnaires, ils se rendent à l'ALPIL, qui leur remet notamment une lettre à présenter à la directrice de la structure, lui demandant de maintenir Roméo et Juliette dans les lieux : la lettre restera cependant sans effets. Par l'intermédiaire de leur structure de gestion, l'ALPIL leur trouve une chambre d'hôtel dans laquelle ils restent 2 mois. Parallèlement, Roméo et Juliette engagent un dossier de recours DALO hébergement avec l'ALPIL, qui débouche finalement sur un appartement en diffus, géré par un CHRS. C'est dans cet appartement que nous les rencontrons.

La trajectoire de Roméo depuis son retour en France est marquée par l'autonomie et la débrouillardise. Lorsqu'il est célibataire, il se déplace au gré du travail qu'il trouve. La chose est pour lui facile : dès qu'il arrive quelque part, il se trouve un foyer ; quand on a un travail, ils ne refusent jamais. Lorsqu'il décide de venir à Lyon, alors sans travail, il se renseigne pour savoir quoi faire : on lui conseille immédiatement d'aller chez l'assistante sociale, et il le fait de suite. Auparavant, il n'en avait pas besoin puisqu'il travaillait. Une fois le contact pris avec la Maison du Rhône (conseil général), il se fait domicilier par le CCAS, et entreprend une démarche de recherche de logement ou d'hébergement. La Maison du Rhône l'envoie vers la maison de la veille sociale, structure lyonnaise en charge de la prise en charge des personnes en recherche d'hébergement. Lorsqu'ils se font expulser de leur structure d'hébergement, Roméo se rend à l'ALPIL, afin de trouver une autre solution. Roméo et Juliette suivent l'atelier DALO de l'ALPIL et déposent un recours. L'appartement dans lequel ils se trouvent leur a d'ailleurs été attribué dans le cadre de la loi DALO hébergement.

Depuis juillet 2009, Roméo travaille dans une structure d'insertion, qui accompagne les personnes dans leurs démarches de recherche de logement et de constitution d'un projet professionnel – pour une durée d'un an. Il s'occupe des espaces verts dans un quartier. « Ramasser la merde », comme il dit, ne lui pose pas de problème, c'est pour lui toujours mieux que de ne rien faire ; il est par ailleurs indispensable de gagner de l'argent.

Roméo a d'ailleurs fait à plusieurs reprises des démarches pour trouver un emploi ou une formation : comme agent de sécurité, mais il faut une promesse d'embauche pour que la

formation soit prise en charge, et aucun « patron » ne fait de promesse d'embauche (il fait téléphoner le directeur de l'entreprise de sécurité, dans laquelle il se rend, à l'ANPE pour leur apprendre) ; comme conducteur de bus, mais il n'y a pas de place ; ou comme tourneur dans une usine à St Claude dans le Jura, mais les coûts de déplacement entre Lyon, où a lieu la formation et St Claude, où a lieu le stage n'étant pas pris en charge, il abandonne- cela alors que le directeur de l'usine lui assure une place. Autrement dit, Roméo reste rarement immobile, à « attendre que les choses se passent ». Il n'a d'ailleurs jamais demandé quoi que ce soit et ressent une certaine honte à passer par toutes ces démarches : « oui, je préférerais avoir accès à des trucs avec mes propres moyens, parce que c'est une question... de fierté personnelle, on est obligé mais c'est limite mendier quoi alors que t'y as droit pratiquement. ».

Cela d'autant plus que ses rapports et ses interlocutions avec les services sociaux ou les organismes publics sont le plus souvent marqués par une forme de mépris, voire un certain racisme. Son interlocuteur au conseil général, qu'il vient voir pour une recherche de logement, lui conseille finalement de rechercher dans le privé, et conseille à sa femme de retourner chez sa sœur : parce qu'il y a des gens qui sont des situations pires que la leur. Cette expression revient d'ailleurs à plusieurs reprises dans notre entretien ; une assistante sociale du CCAS lui dira notamment : vous savez, vous n'êtes pas les plus malheureux. Roméo trouve étrange d'avoir cotisé pendant quinze ans sans rien demander, et d'avoir l'impression de mendier alors qu'il demande quelque chose auquel il a droit. Il ne demande pourtant pas à avoir un traitement de faveur, mais seulement à être traité comme les autres, comme tout le monde, c'est-à-dire comme si son cas à lui était unique. Il a par conséquent l'impression qu'on l'envoie balader, en lui disant finalement de se débrouiller tout seul. Même son de cloche quant au Pôle emploi, qui n'est pas là pour trouver du travail mais pour compter et radier les chômeurs selon lui, qui exige des choses exorbitantes – une promesse d'embauche – ou propose des annonces d'emploi qui ne correspondent à aucune demande d'entreprise. Il porte par ailleurs un regard peu amène sur les promesses du président Sarkozy, en lequel il a cru et qui n'a rien fait pour que les gens puissent travailler.

Roméo n'a par conséquent par réellement l'impression qu'on ait des droits en France, ou plutôt que les droits sont toujours assortis de conditions ou de limites qui leur ôtent tout leur sens, et que finalement rien n'est réellement fait pour aider les personnes. Tout en ayant bénéficié de la loi DALO, il estime qu'elle n'est pas au point, que c'est du « pipeau » : elle pose qu'on est obligé de vous héberger, alors qu'il n'y a pas de places ! Il estime par ailleurs qu'on n'est pas protégé : lorsque la personne qui le reçoit à l'ALPIL, après avoir été expulsé du centre d'hébergement, lui conseille d'attaquer la directrice en justice, il rencontre les éducateurs du centre pour tacher de recueillir leur témoignage : ils estiment

tous que c'est une discrimination. Mais devant l'urgence de trouver un autre toit, dans un contexte où qui plus est sa femme vient de perdre le bébé qu'elle portait, il abandonne et n'engage pas de procédure : parce que « c'est trop long pour que ça se mette en place ».

A l'ALPIL Roméo et Juliette ont surtout rencontré une personne, quelqu'un qui s'est occupé d'eux, leur a trouvé un logement, conseillé de se défendre, et fait constituer une demande de DALO. Ils conservent d'ailleurs une double dette à son égard : financière parce qu'ils ne se sont pas totalement acquittés de leur loyer dans l'hôtel géré par l'ALPIL, et corrélativement morale, parce qu'ils veulent conserver de bons rapports avec cette personne, sur un plan « humain ». Ils se sentent sur ce plan engagés par ce que la permanente de l'ALPIL a fait pour eux, et savent me dire à l'euro près l'argent qu'ils lui doivent et ne parviennent que difficilement à rembourser. Mais le passage par la structure n'a pas réellement modifié une autonomie que Roméo possédait déjà avant d'y accéder, ni redonné une estime de soi amputée. En revanche, ils y ont trouvé une écoute et une reconnaissance de leur situation tranchant radicalement avec leur parcours dans les circuits administratifs de l'aide sociale.

Globalement, Roméo voudrait surtout pouvoir travailler et « faire sa vie », pouvoir gagner de l'argent et faire les choses par ses propres moyens- quitte à cumuler plusieurs emplois. Malgré la crise de l'emploi, il demeure relativement optimiste. Tout en étant critique sur le « système », il continue d'avancer : malgré la suite de déconvenues et les difficultés d'existence, le peu de ressources dont ils disposent et l'incertitude dans laquelle ils se trouvent, il a la conviction qu'ils vont s'en sortir, et le répète d'ailleurs à Juliette pendant notre entretien. Lorsque nous avons essayé de le joindre pour un second entretien, Juliette était retournée chez sa sœur, et Romeo dans un autre foyer. Il n'a pas été possible de les rencontrer : leur téléphone a été mis en dérangement.

Abel est un homme âgé de 84 ans, algérien, rencontré à la maison de l'habitat. Il provenait de la permanence de l'Association pour la prévention contre les expulsions locatives (APPEL), mise en place par l'ALPIL dans les tribunaux de Lyon et Villeurbanne pour les problèmes d'expulsion locative. Il est depuis plus de 50 ans en France. Divorcé puis remarié, il vit avec sa femme, d'origine algérienne et de nationalité française, beaucoup plus jeune que lui. Ils ont une fille de 14 ans adoptée, qui est la fille du frère de sa femme.

Abel a été orienté sur la permanence APPEL, par le biais de son assistante sociale à l'hôpital où il est suivi, depuis de nombreuses années, pour des problèmes de cœur. C'est son assistante sociale qui fait toutes les démarches administratives pour lui, qui ne lit ni n'écrit le français – sa femme est en train de l'apprendre.

Son propriétaire, une grosse régie lyonnaise constituée en compagnie immobilière, lui a envoyé un congé pour vente. La vente porte en fait sur deux immeubles mitoyens, dont celui qu'habite Abel. Tous les autres occupants sont partis. Selon Abel, le propriétaire leur a donné de l'argent pour partir. A lui, il a promis un autre logement- depuis plus de 6 mois au moment de notre entretien. Il essaie d'ailleurs durant l'entretien d'appeler l'interlocuteur de la régie qui est venu le voir, sans succès. La compagnie immobilière veut donc le faire partir pour faire un nouveau programme immobilier. Abel et sa femme sont les derniers dans un immeuble en piteux état. La régie emploie manifestement des méthodes peu légales, d'intimidation et de monnayage du départ. A la suite de son passage à la permanence APPEL, Abel a été orienté sur la maison de l'habitat. Là, il a été pris en charge par une permanente de l'association, qui a rédigé une lettre avec accusé de réception à la régie, leur rappelant qu'ils ont obligation, du fait de la loi, de proposer un autre logement à Abel compte tenu de son âge et de son état de santé. Au moment de notre entretien, soit 1 mois après l'envoi de la lettre, la régie n'a pas donné signe de vie. L'ALPIL conseille de ne pas bouger, et d'avertir si la régie entreprend quoi que ce soit.

Abel et sa femme voudraient bien changer de logement, le leur est trop petit et à la limite de l'insalubrité : les fenêtres sont en très mauvais état, il y fait froid l'hiver et il n'y a pas assez de place pour leur fille. Ils ont fait des demandes de logement social à tous les organismes ; d'après lui, depuis plus de 5 ans – ce qui est la durée maximum dans le Rhône, et fait a priori basculer les demandeurs dans des commissions prioritaires, pour « motifs anormalement long ». Qui plus est, Abel dispose d'une lettre de son médecin à l'hôpital spécifiant qu'il ne peut monter les escaliers à cause de ses problèmes cardiaques, qu'il est par conséquent indispensable de faire en sorte qu'il obtienne un appartement desservi par un ascenseur – son logement actuel est au second sans ascenseur.

L'un et l'autre n'ont quasiment pas de relations familiales à Lyon. Ils reçoivent une fois par semaine la visite d'une « dame du secours catholique » pour donner des cours de soutien scolaire à leur fille –aucun des deux ne lit le français. Abel dit avoir des amis, d'anciens collègues de travail. Ils ne paraissent pas pour autant isolés.

Abel n'a pas de rapport direct individuel à ses droits : tout passe par son assistante sociale de l'hôpital dans lequel il se fait soigner pour ses problèmes de santé. C'est elle qui l'informe de ses droits, fait les demandes, remplit les papiers. En dehors du contact et du canal de son assistante sociale, Abel n'a pas connaissance de ses droits : il sait avoir eu la CMU pendant 2 ou 3 ans, puis plus ; et reçoit à présent, une aide à la complémentaire santé. Il n'a pas

connaissance du DALO, mais fait tout ce que lui dit l'ALPIL dans son différend avec la compagnie immobilière.

Abel a travaillé toute sa vie en France ; il y a laissé notamment une partie de ses mains (gelées dans la construction d'un barrage à Albertville en 1956), sans prise en charge par son employeur ; à une époque, il a enchaîné un certain nombre de petits boulots, mais n'a pas toujours été déclaré. Il appartient à cette génération d'immigrés qui fait ce qu'on lui dit de faire et ne demande globalement rien - quel que soit le sentiment d'injustice qu'il peut ressentir face à certaines situations de sa vie. Tout à fait autonome dans sa vie courante, il dépend en revanche intégralement de son assistante sociale pour ce qui concerne ses droits et toutes ses démarches administratives ; apparemment, cette dernière aurait d'ailleurs oublié de renouveler les demandes de logement social, ce qui expliquerait que Abel ne soit pas classé prioritaire, mais il n'en a pas conscience. Il n'a plus aujourd'hui de revendications particulières, sinon de pouvoir vivre tranquillement, vu son âge et ses problèmes de santé. Et voudrait, sans pouvoir l'exiger, avoir un logement décent pour vivre avec sa famille, et offrir un espace plus approprié à sa fille et sa femme.

Jean-Marc a 55 ans. Marié, sa femme et sa fille sont en Tunisie depuis 2 ans. En 1998, des problèmes de santé l'ont obligé à suspendre son activité professionnelle – il vendait des vêtements sur les marchés. Reconnu invalide à 40% par la COTOREP, il n'a bénéficié d'aucunes indemnités. Sa famille a vécu sur l'argent qu'il avait mis de côté pendant quelques temps, avant que le RMI (850^e Euros) ne constitue leur seule source de revenu – sa femme ne travaillant pas. A partir d'un certain moment, il a arrêté de payer son loyer, et contracté une dette de plusieurs milliers d'euros. En juin 2009, un jugement est rendu fixant arrêté d'expulsion locative.

Nous rencontrons Jean Marc en février 2010, par le biais de la maison de l'habitat, alors qu'il attend une réponse du Juge d'exécution pour savoir s'il bénéficie d'un délai supplémentaire à la date de son expulsion – fixée administrativement au 3 mars, fin de la trêve hivernale. Il se rend à l'ALPIL pour trouver une solution d'hébergement à l'issue de son expulsion. Nous le rencontrons dans un appartement quasiment vide, l'essentiel des meubles et affaires rangés dans des cartons. Jean Marc vit chez lui en camping, dans l'attente de son expulsion, prononcée pour deux semaines plus tard : cela rend notre entretien compliqué.

Le parcours de Jean Marc comporte nombre d'aspects difficiles à comprendre, qu'il n'a pas été possible de clarifier par la suite - la tentative d'avoir une seconde entrevue s'est soldée par quatre rendez vous non honorés. Il comporte en particulier un mouvement d'oscillation

entre des phases d'action et d'inaction, de démarches entreprises pour résoudre son problème et de laisser aller dans le déroulement des événements.

Tout en ayant une assistante sociale, et avec difficultés financières depuis son accident, Jean Marc a laissé grossir sa dette locative sans solliciter d'aide, auprès du Fond Solidarité Logement, ou du CCAS, pour impayé de loyer. Il affirme que son assistante sociale ne lui a pas proposé et que lui-même, ne connaissant pas, n'a pas demandé une telle aide. Manifestement, Jean Marc s'est rendu chez son assistante sociale trop tardivement pour que le problème soit réglé en amont. Pour solliciter une telle aide, deux conditions sont en effet requises : que le montant de la dette n'excède pas 3000 Euros, et avoir repris le paiement du loyer.

En revanche, Jean Marc a fait, de lui-même et de manière autonome, toutes les démarches pour faire une demande d'aide juridictionnelle (mai 2009) – cela avant même d'aller voir son assistante sociale en juin 2009. L'un des membres de sa famille avait déjà eu recours à cette aide, et Jean Marc l'avait accompagné : il connaissait le principe et a appris, de cette première expérience, que les avocats désignés ne font rien si on ne leur donne pas d'argent en plus – ils sont trop mal payés pour faire les choses correctement selon lui.

Jean Marc se rend à l'ALPIL, sur l'orientation de son assistance sociale, qui ne se sait plus comment démêler la situation par rapport à son expulsion – elle a proposé de faire un dossier de surendettement, mais ce sont deux procédures différentes. Le conseiller de l'ALPIL qui reçoit Jean Marc s'étonne que son avocate n'ait pas saisi le juge d'exécution afin de surseoir la date d'expulsion, et lui téléphone. Cette dernière, connue de l'ALPIL, saisit finalement le Juge d'exécution, tout en précisant qu'il ne faut à ce stade pas s'attendre à un résultat positif, et en lui conseillant de commencer à se renseigner pour trouver un garde meuble. Autrement dit, Jean Marc arrive à l'ALPIL trop tardivement pour que son problème d'expulsion puisse être pris en charge : à défaut, il remplit des dossiers de demande de logement et fait une demande de recours au titre du Dalo hébergement et logement.

L'impression qui ressort de l'entretien mêle fatalisme et mauvaise concordance des démarches entreprises, conduisant inévitablement à ce que la procédure d'expulsion aille jusqu'à son terme et ne puisse être évitée. Jean Marc ne prend pas contact avec l'huissier, suite à la réception du jugement, afin d'engager un traitement à l'amiable : il lui aurait été impossible de s'acquitter d'une partie de la dette. Mais il ne va pas non plus voir son assistante sociale au moment où il arrête de payer son loyer, afin d'éviter de contracter une telle dette - il lui aurait fallu, là aussi, reprendre le versement de son loyer pour en bénéficier. En revanche il recourt à l'aide juridictionnelle, mais sans en attendre grand-

chose, sinon un délai supplémentaire, de quelques mois au mieux avant son expulsion. Et il ne se renseigne pas réellement, autour de lui ou auprès de son assistante sociale, pour savoir à qui s'adresser pour résoudre sa situation ; à sa décharge, la désorganisation des services sociaux du conseil général, auxquels appartient son assistante sociale, n'ont manifestement pas favorisé une bonne prise en charge de sa situation : Jean Marc a eu 4 assistantes sociales différentes en 3 ans, et sur 3 sites différents ; deux semaines avant la date de son expulsion, son rendez vous est annulé sans qu'il soit préalablement averti et il n'obtient un nouveau rendez vous que trois semaines plus tard. Enfin, malgré les faibles chances de voir son expulsion ajournée, il ne cherche pas réellement de solution d'hébergement, dit ne pas connaître les foyers ou structures d'hébergement, et s'en remet à son assistante sociale, et à l'ALPIL, pour ce faire.

Cela dit, Jean Marc a fait en sorte d'éviter que sa famille traverse l'épreuve de cette expulsion. Sa femme et sa fille sont retournées en Tunisie, d'où il est originaire, depuis 1 an. Sa fille est dans un lycée français, afin de lui assurer une « bonne éducation ». Les frais de scolarité, qui sont élevés, sont pris en charge par l'ambassade de France. Normalement, elle doit revenir en septembre 2010, et retourner à l'école. Au moment de notre entretien, en février, Jean Marc n'a aucune idée du logement qu'il aura à cette époque.

OSEZ, association loi 1901 agréée par la DDTEFP comme association intermédiaire a été créée en 1996 dans le Nord-Isère, à l'initiative de travailleurs sociaux et des élus soucieux de trouver de nouvelles solutions en matière d'emploi. Cette structure s'inscrit dans le secteur de l'insertion par l'activité économique pour des personnes en recherche d'emploi nécessitant un suivi personnalisé.

Les premières missions de l'association intermédiaire ont été de développer des niches d'emploi et d'apporter un cadre légal aux emplois familiaux. Aujourd'hui, OSEZ est un groupement d'associations de l'économie sociale et solidaire complémentaires en matière d'emploi et de service. Autour de l'association intermédiaire OSEZ, d'autres structures ont été créées : une entreprise de travail temporaire d'insertion (DECLIC), une association de service à la personne (PROXIM' SERVICES NORD ISERE / REMUE MENAGE), une association porteuse d'initiatives locales (OSEZ EMPLOI FORMATION) et un établissement secondaire d'une agence d'intérim (Act Intérim Savoie du Groupe Ysactis). Ce dispositif permet de salarier des aides à domicile et de proposer à ses employé(e)s de ménage issu(e)s de l'association intermédiaire de pérenniser leur contrat, dans un cadre d'emploi en milieu ordinaire, au sein de

l'association de service à la personne. Les postes de travail proposés concernent : les services à la personne, l'entretien, le bâtiment, la production.

L'objet social d'OSEZ est d'être un acteur économique au service de l'humain, animé des valeurs de l'économie sociale et solidaire. Sa finalité est d'accompagner les personnes dans la prise de conscience de leurs capacités et de leurs compétences, pour leur permettre de renforcer confiance et autonomie dans des projets de vie. Le site Internet présentant le groupement parle de « culture d'entreprise » : accueillir et écouter chaque personne ; placer la personne au cœur de ses actions, la rendre actrice de son parcours ; penser les missions de travail comme un moyen d'accéder à l'autonomie.

OSEZ aujourd'hui c'est plus de 120 000 heures de travail réalisées par an, 630 salariés, 1000 clients dans de nombreux domaines d'activités. OSEZ est un acteur de l'emploi et de l'insertion sur 166 communes du Nord-Isère et de l'Isère Rhodanienne, travaillant en proximité à partir d'un réseau de six agences et permanences locales.

Aïcha a 22 ans, française de parents d'origine Algérienne. Elle travaille depuis trois ans comme animatrice dans un centre de loisirs de Pont-de-Chéruy. Titulaire d'un BAFA, elle n'a pas eu son bac (spécialité commerce). Après deux échecs, elle a cherché à travailler. Aujourd'hui elle est embauchée tous les mercredis, les vacances scolaires, et travaille également dans une école une heure par jour, après la cantine. Elle a trouvé ces emplois par la Mission locale. Par son intermédiaire, elle avait pris contact avec OSEZ. Après une année de silence, la structure l'a contactée à son grand étonnement, pour lui proposer de s'occuper d'un enfant handicapé quelques heures par jour. Aujourd'hui, Aïcha travaille une vingtaine d'heures par semaine : en contrat éducatif local (CEL) avec la mairie de Pont-de-Chéruy d'un côté, salariée d'OSEZ de l'autre.

L'échec au bac l'a marquée. Tellement déçue pour ses parents qui ont tout misé sur la réussite scolaire de leurs huit enfants, elle a le sentiment profond d'avoir failli, d'autant que ses frères et sœurs semblent avoir réussi professionnellement. Après sa seconde tentative au bac, elle traversa une année de doute avant de se mettre résolument à la recherche d'un travail.

Aujourd'hui elle dit avoir pris goût au métier de l'animation, même si celui-ci ne lui procure apparemment pas toutes les clés pour être indépendante ; mais est-ce la seule raison, tant elle dit être seule, sans amis. En tout cas, Aïcha nourrit un projet professionnel dans lequel elle semble investir son avenir ; c'est là qu'OSEZ constitue une aide de premier plan. Elle vise le concours d'entrée dans un institut de formation de moniteurs-éducateurs et aspire à

repandre des études. Bien qu'elle se soit ouverte de ce projet à la Mission locale, elle n'a reçu aucun soutien ; mais auparavant elle avait été aidée financièrement pour son BAFA. C'est d'OSEZ que le soutien est venu. Aïcha économise en prévision d'une période de formation au cours de laquelle elle ne pourra guère travailler en plus pour subvenir à ses besoins. Mais entrer dans un lieu de formation demande une préparation. A OSEZ elle a trouvé naturellement des conseils, des outils, un encouragement permanent. Ce soutien qu'elle n'a trouvé ni peut-être vraiment cherché ailleurs, lui permet d'espérer d'« *avancer dans la vie et d'avoir un empl stable* ». Aurait-elle peur d'être la dernière à vivre chez ses parents ?

A écouter Aïcha, on s'aperçoit de l'importance d'OSEZ pour elle. C'est la première fois, dit-elle, qu'elle trouve tant d'attention. Et là, de nous faire comprendre en tenant compte du parcours de ses parents, immigrés, qu'en France « *chacun doit se débrouiller par lui-même* » ; et d'argumenter longuement sur sa condition de jeune femme issue de l'immigration en France et dans le Nord-Isère où elle a toujours vécu. Les difficultés à répétition de son père, notamment pour faire reconnaître sa maladie à la Sécurité sociale, ont conduit sa famille à ne compter que sur elle-même, par la réussite scolaire et le travail.

L'écoute qu'elle reçoit à OSEZ est celle que son père aurait aimé et dû recevoir, comme elle à l'école où elle dit n'avoir jamais été encouragée et mise en confiance. Et de raconter d'autres de ses déboires, comme avec des agences d'intérim sans considération avec ceux qui se présentent. Les relations avec les agents d'OSEZ lui procurent une confiance qui a pu lui manquer et qui la pousse aujourd'hui à entreprendre. Pour reprendre ses mots, cette structure « *l'aide à tourner la page. Enfin, je me sens bien. Elle [la responsable d'OSEZ] m'apporte que du plus, en fait que du positif. Ce qui me fait peur c'est l'échec, mais là je trouve que j'avance dans mes projets quand même* ». OSEZ lui apporte l'encouragement et la motivation qu'elle n'a pas pu trouver après son échec au bac, même dans sa famille.

La rencontre avec OSEZ lui permet aussi d'acquérir peu à peu une autonomie. Grâce aux heures de travail possibles à OSEZ, elle accède à sa propre couverture maladie ; ce qui n'est pas rien dans la famille. D'autres choses encore, comme la carte « M'RA » (aide de la Région aux moins 16-25 ans), dont personne ne lui a parlé auparavant, et qui lui donne un coup de pouce financier pour les transports, la culture, les loisirs. A OSEZ cette aide pour faciliter l'accès à des droits lui paraît naturelle ; rien ne vient s'intercaler dans cette relation de confiance réciproque. La comparaison est faite avec la Mission locale qui l'a laissée à côté de droits, et pas des moindres dans sa situation. Ainsi la Mission locale aurait pu lui proposer un Contrat d'insertion dans la vie sociale (CIVIS), qui est un dispositif clé des parcours accompagnés d'insertion. Elle entrait parfaitement dans les critères, mais la posture de

demandeur qu'on lui imposait a fait qu'elle a abandonné. Ainsi, Aïcha oppose-t-elle clairement la confiance au mépris dans l'explication de ses rapports, bons ou mauvais, aux structures qu'elle rencontre ou a rencontrées.

Fadela travaille depuis 1999 avec OSEZ et la structure qui l'a précédée, TOUSERV. Une suite d'emplois à temps partiel, le plus souvent cumulés, lui procure des revenus indispensables. Fadela est en demande permanente de missions. Il en faut ; même si ses sept enfants sont grands aujourd'hui, trois sont à l'université et son mari sera à la retraite dans un an, avec une maigre pension. Et les traites du crédit immobilier courent encore. Le besoin de travailler, de travailler toujours plus, l'a conduite vers TOUSERV, d'elle-même ou par l'intermédiaire de quelqu'un, on ne le saura pas. Avoir un revenu a toujours été sa motivation. Même si elle reconnaît la très grande qualité des relations humaines, de l'attention bienveillante quant à ses souhaits, Fadela se considère avant tout comme salariée d'une entreprise d'intérim, certes différente des autres du fait de sa vocation d'insertion.

La particularité d'OSEZ ne lui échappe pas pour autant. Son parcours de travailleuse, précaire au vu des emplois occupés, est long. Elle a pu mesurer en venant à TOUSERV, puis à OSEZ, que les entreprises qu'elle a connues précédemment s'asseyaient sur le droit du travail. Ainsi, lui est-il arrivé d'être payée en liquide, de la main à la main, parfois même parce qu'elle réclamait son salaire. Son expérience, depuis, lui a montré l'illégalité de telles pratiques ; elle lui a appris que les rapports entre employeurs et salariés sont encadrés. Avec TOUSERV puis OSEZ, Fadela s'est aperçue des anomalies qu'elle ne voyait pas auparavant, tant ce type de pratique ressemblait à celles qu'elle connût au Maroc au début. Aussi aujourd'hui, n'hésite-t-elle pas à faire part de demandes (de plus de missions, essentiellement).

Au travers de formations (apprentissage du français, connaissance des produits domestiques), OSEZ et auparavant TOUSERV lui ont donné une autonomie dans le travail. Fadela est demandeuse et saisit ces occasions. Pour autant, comme toutes les personnes rencontrées à OSEZ elle ne sollicitera pas d'elle-même la structure pour d'autres demandes qui l'arrangeraient. Ainsi voit-on une limite dans les relations imaginées ou recherchées entre elle et la structure. Un exemple : Fadela a dû abandonner une préparation au permis de conduire, pour raisons financières. A aucun moment, elle n'en a parlé à OSEZ ; apparemment elle n'imagine pas qu'il puisse exister des aides pour ce type de projet. Et OSEZ qui connaît pourtant sa situation ne prend pas non plus les devants, du fait de ressources limitées et de sa conception de l'intérim social, distincte de l'action sociale. Fadela se déplace donc d'un lieu à un autre en se débrouillant, aidée par OSEZ le cas

échéant, mais sans que la structure ne s'engage dans la recherche d'une réponse durable. De la même façon, Fadela n'a jamais entendu parler ni à OSEZ ni ailleurs, du RSA activité, ni de la Couverture maladie universelle complémentaire » ou de l'Aide complémentaire santé. Pourtant, son profil la rapproche des populations éligibles à ces dispositifs. En matière d'assurance complémentaire, Fadela dit même qu'elle devra avoir sa propre mutuelle dès qu'à sa retraite son mari n'aura plus la sienne (et dont elle bénéficie comme ayant droit actuellement).

Fadela indique donc des limites qui n'ont rien de surprenant (elles sont attendues même), dans ses rapports à OSEZ et d'OSEZ avec elle. En toute chose il faut bien une fin. Ici, la conséquence en est que Fadela ne peut accéder à travers OSEZ à des droits auxquels elle pourrait éventuellement prétendre. Ne les connaissant pas, elle n'a pas l'idée d'en parler à OSEZ ; et OSEZ ayant des raisons de rester dans son périmètre d'action n'est plus à un moment donné vecteur de l'accès aux droits sociaux. Mais OSEZ apporte beaucoup, au-delà de l'emploi procuré. A écouter encore Fadela, on voit combien les stages de formation de base proposés par OSEZ ont des effets durables et majeurs, en dehors travail, dans la famille. Mieux maîtriser le français permet manifestement à Fadela de mieux se défendre, en toute occasion. Elle nous fait comprendre que maintenant ses enfants sont rassurés. Ils savent que leur mère ayant largement passé l'obstacle de la langue peut en de nombreuses choses suppléer davantage encore leur père malade et bientôt à la retraite.

Noëlle a été mise au contact d'OSEZ en 2009 par un agent du Conseil général chargé de suivre les allocataires du RMI sur la circonscription du Nord-Isère. Cet agent avait déjà agi en sa faveur (accès à un stage du code de la route dans une « autoécole sociale » et financement pour moitié de son permis de conduire). Son CV transmis par cet agent d'insertion à OSEZ a retenu l'attention immédiatement. Auxiliaire de vie, Noëlle a arrêté ce métier à cause de problèmes de santé. Tout d'abord, OSEZ lui a proposé pourtant un travail peu compatible avec son handicap. Rapidement le constat fût fait qu'elle ne pouvait poursuivre. Alors que jusque-là Noëlle cachait son handicap (non visible) et jouait sur la courte durée des missions en intérim pour se ressourcer, cette fois elle osa le déclarer. Le rapport à l'employeur (OSEZ) étant différent de ce qu'elle avait connu avec d'autres jusque-là, elle prit cette liberté. Cela sera considérée comme un geste de confiance. Depuis, OSEZ définit avec elle ses missions en tenant compte de ses possibilités et de ses envies. Noëlle a aujourd'hui une fonction d'Agent territorial spécialisé des écoles maternelles (ATSEM) ; elle envisage à terme un recrutement durable.

Pour Noëlle, OSEZ est un acteur du réseau qui la soutient depuis des années et dans lequel l'agente d'insertion du Conseil général joue un rôle central. Celle-ci l'a incitée à participer en 2008 à un groupe de qualification mutuelle mis en place pour la création d'un Point d'accueil en réseau pour l'accès aux droits sociaux (PARADS – dispositif initié au niveau national par la Direction générale de l'action sociale). C'est elle encore, qui en mobilisant une assistance sociale, a conduit Noëlle à engager une demande d'AAH en la guidant dans un parcours administratif compliqué. La discussion indique que Noëlle bénéficie des prestations et aides sociales qui lui sont dues et sa relation de confiance, ancienne avec cette agente, l'explique en grande partie. OSEZ prend le relai pour le parcours de formation et à l'emploi, et oriente Noëlle vers les offres de formation et les possibilités de financement.

Les relations avec ces acteurs reposent sur l'écoute et l'attention reçues. D'autres le disent également, mais Noëlle ajoute aussi l'absence de jugement, qui fait que cette écoute donne confiance à la fois dans les structures et en soi : « *Elles ne jugent pas, elles nous aident* ». Parce que OSEZ est attentif à ses salariés, aussitôt l'inaptitude de Noëlle au premier travail proposé a été remarquée. Alors même que celle-ci en redoutait les conséquences (« *Elles vont me laisser tomber* »), les choses se sont très bien passées (« *Elles m'ont orienté dans les meilleures conditions, parce qu'elles m'ont considérée comme une personne avec un handicap et pas comme un tire au flanc qui n'a pas envie de travailler* »).

Pour Noëlle, cette reconnaissance de son handicap caché a des conséquences positives au-delà du travail. La compréhension et l'absence de jugement lui ont permis de le déclarer et de dépasser le regard des autres, parfois suspicieux. Découvrant que déclarer son handicap ne stigmatise pas pour autant, Noëlle a pu se libérer de sa crainte des « *qu'en dira-t-on* ». Elle en parle par exemple à propos du refus qu'elle opposait à la possibilité de bénéficier des services d'un véhicule sanitaire léger auquel elle aurait eu droit pour certains déplacements. Le regard des autres dans le quartier est un obstacle qu'elle a ainsi pu dépasser. Elle observe même qu'en étant amenée à expliquer pourquoi elle bénéficie de ce service, ses relations de voisinage changent, si bien qu'elle s'implique aujourd'hui davantage dans son quartier (elle est devenue parent déléguée et a créé avec d'autres parents une association pour « *le sou des écoles* » ; elle dit aussi prendre plus souvent la parole pour conseiller d'autres personnes et se considère des fois comme un « *habitant relai* » ; elle signale aussi sa mobilisation avec des professionnels pour essayer de modifier la réglementation des aides aux loisirs du Conseil général). Noëlle explique en même temps son engagement du fait de la dégradation de la vie sociale dans le quartier. Elle relate alors son besoin d'agir pour ses deux jeunes enfants, car elle sait qu'elle ne pourra pas leur proposer un autre lieu de vie. Ses enfants ? Elle en fait sa raison de vivre : sans eux elle ne se démènerait pas ainsi.

Samia et **Naïma** ont été rencontrées ensemble. Samia a été orientée en 2006 vers OSEZ par son assistante sociale qui l'a encouragée à trouver un travail suite au licenciement de son mari. Inscrite à l'ANPE depuis trois ans, jamais elle n'a jamais été sollicitée pour un emploi. Comme elle, Naïma n'avait jamais travaillé en France avant d'être employée par OSEZ. C'est l'ex ANPE qui lui a recommandé cette structure. Voulant retrouver une activité pour « *savoir si elle existe encore* », elle a entrepris cette démarche avec le soutien de son mari qui est éducateur. Au tout début, les deux ont passé un test, à la suite duquel OSEZ leur a proposé des missions comme aides à domicile et plus tard les a dirigées vers une formation pour devenir employées familiales et assistantes de vie. Samia a trois jeunes enfants, Naïma quatre, plus âgés mais encore à la maison.

Leurs parcours à OSEZ sont un peu différents. Samia a demandé de nombreuses missions pour un besoin d'argent. Elle eût cependant des difficultés pour toutes les accepter du fait qu'elle n'a pas de moyens propres de locomotion (elle n'a pas le permis de conduire). Sa dernière grossesse l'a également éloigné d'OSEZ pour un temps. A la différence de Samia qui a le niveau bac et a fait de multiples boulots dans le passé en Algérie, Naïma a un diplôme (Bac S) et a travaillé au Maroc comme secrétaire chez un notaire. OSEZ pensait qu'elle pouvait prétendre à un autre type d'emploi. Mais Naïma a demandé ce type de travail qu'elle connaissait pour avoir aidé ses vieux parents.

Comme tous les salariés d'OSEZ rencontrés, Samia et Naïma louent la qualité des relations humaines. Elles parlent d'un accompagnement attentif sans être intrusif, fondé sur l'empathie. Naïma dit même : « *C'est de l'humanisme, je n'ai jamais vu ça* ». Toutes deux illustrent abondamment cette qualité relationnelle en soulignant notamment la disponibilité de la responsable de la structure et de sa secrétaire, toujours prêtes à les aider, elles et les autres salariés. Samia explique par exemple comment OSEZ lui a obtenu des moyens pour financer sa préparation à l'examen du permis de conduire. L'une et l'autre comparent OSEZ avec d'autres structures qu'elles ont contactées pour réaliser un stage de formation ; celles-ci s'empressaient de les prendre mais les refusaient ensuite du fait de leur manque de moyens de locomotion. A OSEZ, la question du transport étant posée d'entrée de jeu, des solutions ont été trouvées, notamment par un covoiturage assuré par la responsable. La capacité à trouver des solutions et à motiver explique aussi cet avis très favorable : « *Elles se mettent toujours à notre place sans douter de nous* ». Surtout, elles apprécient d'être acceptées telles qu'elles sont, sans jugement ; c'est ce qui scelle leur confiance dans OSEZ qu'elles s'efforcent de ne jamais décevoir en tant que stagiaires et salariées. Se sentant estimées, elles se font un devoir de se comporter au mieux pour la structure ; il leur importe que « *OSEZ soit fier de nous* ».

Les effets de leurs parcours à OSEZ se mesurent sur plusieurs plans. La qualité des relations produit une confiance en soi, mais pas seulement. Au travers de l'accès à une formation et de l'obtention d'un diplôme, grâce à l'emploi trouvé, elles se découvrent comme sujets de droits. Ainsi Naïma retrouve-t-elle une estime et une confiance en soi, alors qu'elle craignait avant tout de rester femme au foyer, bientôt sans enfants à éduquer. Mais elle découvre plus encore : « *Je ne savais pas avant que j'ai des droits* » dit-elle. « *Je croyais avant qu'elles faisaient ça pour me faire plaisir, pour me faire travailler. C'était un grand plaisir, je ne savais pas que c'était un droit.* » « *Mais en partant à la formation, je commence à savoir mes droits.* » Etre diplômée et salariée la sort pour une part du statut de femme et de mère au foyer. La conséquence essentielle est que son ménage ne s'organise plus (totalement) autour du modèle classique de « l'homme pourvoyeur de ressources/femme responsable de soins » («*the male breadwinner/female carer model*»). Maintenant elle a des droits à part entière ; ils sont individualisés et elle n'est plus la simple ayant-droit de son mari.

Ce changement est encore plus radical chez Samia, dont le mari est apparemment attaché à une conception traditionnelle de la femme au foyer. Nos échanges sur la vie de leurs compatriotes en France montrent qu'elles ont pris conscience de ce changement opéré au sein de leur couple et dans leur famille. Ils indiquent qu'elles imputent cette autonomie à leur passage à OSEZ, mettant en avant en particulier la qualité de formation reçue par AROBASE où les droits des salariés leur ont été expliqués. Elles mesurent ainsi le chemin parcouru depuis le temps où, comme beaucoup d'autres femmes (et hommes), elles n'imaginaient pas avoir de droits, tant bien même qu'elles sussent qu'il en existât. Elles disent explicitement avoir été sorties de leur ignorance ; ce qui – dit-on – le début de la liberté.

Des effets durables apparaissent peut-être aussi. Naïma raconte ainsi qu'à la surprise des siens elle s'est opposée, pour la première fois, à la décision d'une autorité qu'elle a estimée injuste ; et de lier cette réaction à la confiance ainsi produite à/par OSEZ. Elle brandit cette histoire comme une victoire sur elle-même. S'opposant à une punition infligée à son fils à l'école, elle fût toute heureuse de s'apercevoir de son pouvoir de parole.

Paul a connu OSEZ par un ami. Celui-ci lui conseilla de contacter la structure alors qu'il se trouvait en convalescence suite à un accident du travail. OSEZ lui a aussitôt proposé une mission de courte durée comme agent d'entretien de la voirie à la Verpillière. Depuis deux ans il a enchaîné les missions, mais au moment de l'entretien il venait de décrocher un CDI. Après un parcours à rebondissements, une vie active commencée à 16 ans, des changements

de région, des années à vivre en caravane, cet homme de 52 ans, sans enfants, Normand d'origine, peut enfin se poser.

Satisfait de l'accueil à OSEZ, il n'en parle cependant pas en termes d'accompagnement. Tout à fait autonome, plutôt fort-en-gueule, ayant su se faire aider par une assistante sociale quand il le lui a fallu (pour avoir le RMI, la CMU-C, etc.), mais ayant dû aussi se forcer pour se rendre aux *Resto du cœur* quand il n'avait plus rien, OSEZ lui a permis de retrouver du travail, rien de plus. Sans être indifférent à la qualité des relations, OSEZ ne lui a rien apporté d'autre. Mais ce soutien a été essentiel : « *Elles m'ont remis le pied à l'étrier.* »

De toutes les personnes rencontrées, Paul est le seul à comparer désavantageusement OSEZ. A la différence d'entreprises d'intérim traditionnelles, Paul observe qu'OSEZ contingente le nombre d'heures de travail pour permettre une certaine répartition et n'inclut pas d'Indemnités de fin de mission (IFM), et que le versement des paies aux alentours du 12 de chaque mois est selon lui trop tardif. Curieusement, cet homme qui a appris l'indépendance en devant se relever plusieurs « galères », regrette de ne pas avoir été accompagné davantage. Il reproche à OSEZ de ne pas avoir cherché à comprendre ses besoins alors qu'il considère qu'il s'agit d'une « *association pour des gens qui quand même sortent un peu de la Misère* ». Il aurait aimé que l'on s'attarde davantage sur lui. Ce témoignage tranche avec tous les autres qui, à l'inverse, indiquent la confiance acquise du fait de relations fondées sur l'empathie. Mais Paul est l'un des deux hommes rencontrés à OSEZ. Or il se peut, comme l'acquiesce la responsable lors de nos discussions, que le système d'échange qu'elle a mis en place à partir de son ressenti mais aussi de connaissances acquises notamment au cours d'études de psychologie puisse moins convenir lorsqu'elle a affaire à des hommes.

Omar ayant perdu son emploi et ne trouvant pas à se faire embaucher est dirigé en 2007 vers OSEZ par son assistante sociale. Il avait 59 ans. Il accepta la proposition d'OSEZ de réaliser d'abord un stage d'agent d'entretien, à la suite duquel il enchaîna des missions. Il vient d'être recruté en CDI à temps partiel dans l'entreprise industrielle après un premier emploi de six mois. Aujourd'hui il cumule un CDI d'opérateur de production le matin et un CCD d'agent d'entretien l'après-midi. OSEZ l'emploie donc pour une partie de ses heures. Sa formation de chauffagiste en Algérie, reconnue en France, et ses expériences professionnelles ont compté. La solution trouvée par OSEZ était nécessaire : Omar est divorcé, récemment installé à Chavanoz avec l'un de ses quatre enfants, handicapé à 80%, il a peu de personnes pour l'aider ici.

Reconnaissant, Omar indique que c'est OSEZ qui lui a permis de trouver ces emplois, y compris dans l'entreprise industrielle. Il loue son efficacité par rapport à d'autres entreprises d'intérim qui n'ont même pas reçu ses demandes, à cause de son âge dit-il. Son récit montre qu'Omar a bénéficié d'un accompagnement individualisé et qu'OSEZ s'est occupé de ses droits, également en matière d'assurance maladie, voire peut-être un peu plus au moment du divorce. Il parle de « *confiance parce qu'elle* [la responsable d'OSEZ] *fait ce qu'elle dit.* » Le compliment vaut pour d'autres acteurs, comme son assistante sociale. Et Omar de nous expliquer que c'est un réseau d'acteurs qui agit ainsi sur le territoire, sans essayer de faire passer des personnes comme lui par les cases administratives des ASSEDICS ou de Pôle emploi. Il ajoute aussi que cela demande d'être respectueux des efforts dont on bénéficie et que ces relations-là fonctionnent sur engagement réciproque. Il n'hésite pas à critiquer alors ceux – en particulier des jeunes – qui ne sont pas loyaux et qui après avoir bénéficié du soutien d'OSEZ « *retournent au RMI ou au chômage.* » Son propos devient même politique quand il décrit une catégorie particulière qui « [en France] *crée des problèmes.* » Aussi, pour Omar, OSEZ c'est d'abord le travail qu'il a retrouvé, mais aussi un type de rapport social à l'employeur auquel il adhère. Si sa participation à OSEZ a une trace durable, c'est peut-être aussi en confortant sa représentation politique de ce qu'il faut appeler l'ordre social.

Gentiane vit à Charvieu depuis 23 ans. A son arrivée de la Casamance, elle a vécu à Lyon. Son mari est à la retraite, trois enfants vivent encore à la maison alors que les trois aînés en sont maintenant partis. Gentiane a commencé à travailler quand ses enfants ont tous été scolarisés. Une amie lui a parlé de TOUSERV, devenu OSEZ depuis deux ans. Elle a saisi cette information alors qu'elle cherchait une activité rémunérée, à la fois pour s'occuper et pour gagner de l'argent. Très rapidement on lui confiera des missions d'aide à domicile ; elle les accumule et les cumule depuis. Gentiane se dit ravie de cette solution et de l'accueil qui a toujours été bon. Elle a répondu favorablement à la proposition de stage (apprentissage du français et formation aux produits ménagers) que lui a faite OSEZ il y a plus d'un an. Sa famille l'a encouragée, heureuse de voir qu'elle poursuivrait l'effort qu'elle avait engagé auparavant avec la MJC locale. N'ayant pas fait d'études ni au Sénégal ni en France, Gentiane le vit comme une chance.

A l'évidence, la gentillesse des contacts humains à OSEZ la satisfait. Cela tranche avec la rudesse des relations qu'elle vit parfois, pour cause de racisme le plus souvent. Aussi note-t-elle l'importance de l'accompagnement chez les personnes pour qui elle travaille : il lui semble que le suivi régulier, sur place, d'OSEZ, la préserve de relations qui pourraient être difficiles autrement. Elle se dit rassurée.

Cela étant, Gentiane n'indique pas de changements la concernant. A la différence d'autres personnes, sa participation à OSEZ n'a rien produit d'autre qu'une reconnaissance ponctuelle, essentiellement d'ordre affectif, lui donnant une confiance en elle. Rien n'apparaît en termes de respect de soi : vivant dans un ménage où « l'homme pourvoyeur de ressources », elle continue à ne pas s'occuper des questions administratives et ne commente pas l'idée d'avoir acquis des droits malgré nos nombreuses questions. Elle paraît même indifférente au sujet. Pourtant, elle a suivi aussi une formation AROBASE qui sensibilise les participants sur les droits du travail et des salariés. Et il est arrivé, comme pour le RSA, qu'OSEZ l'informe d'une prestation et l'aide à l'obtenir (dans le cas présent, Gentiane ne pouvait pas être éligible). Cette attention ne semble cependant pas l'avoir rendue plus curieuse par rapport à ses droits. Protégée à la maison, Gentiane l'est aussi par OSEZ dans le travail.

Ceci dit, la question des droits est-elle aussi essentielle ? Pour Gentiane certainement pas. Et il faut l'écouter lorsqu'elle revient sur la question de l'apprentissage du français, car elle dit son problème : « *Oui en fait ce qui me dérange c'est de toujours de demander aux autres d'écrire pour moi. Ça, ça me dérange. Voilà, j'aimerais me débrouiller toute seule.* » Il n'y a aucune raison que cette femme n'aspire pas à plus d'autonomie et de liberté ; seulement elle sait par expérience qu'il y a des étapes à franchir ; et pour elle, celle de la langue est principale. Si la question des droits demeure abstraite c'est peut-être parce qu'il y en a une plus importante qu'OSEZ a commencé à régler, même si du chemin reste à faire. Aussi, son passage à OSEZ l'aide-t-elle à acquérir partiellement une capacité déterminante pour elle.

Hélène connaît OSEZ depuis 1996, du temps où la structure s'appelait TOUSERV. Ce parcours a été entrecoupé le temps de ses maternités. Mère de trois filles, Hélène est mère célibataire depuis la naissance de ses jumelles il y a sept ans. Elle réside à Charvieu depuis onze ans, venant de Vif, une commune proche de Grenoble où elle a grandi et où vit sa famille. Pour elle, OSEZ a un avantage principal : lui permettre d'avoir tous les congés scolaires. Elle dit avoir la liberté de travailler quand elle veut.

Elle a cherché et trouvé OSEZ sur les conseils d'une structure analogue à Vif, *La Fourmi*, avec laquelle elle travaillait. Depuis le début, elle occupe des fonctions d'aide ménagère et de garde d'enfants ou de personnes âgées. Au départ, sans enfant, Hélène faisait un grand nombre d'heures. Véhiculée, elle pouvait intervenir assez largement sur plusieurs territoires du Nord-Isère. Ce type d'emploi lui convient, elle peut s'organiser. Elle pourrait presque être son propre employeur.

Informée sur ses droits en général, OSEZ ne lui apporte rien sur ce plan. Elle ne demande rien non plus, considérant OSEZ comme son employeur et non pas comme un service social ; ce qui est exact. Elle s'est donc prise en charge lors de sa séparation pour obtenir aussitôt la Couverture maladie universelle complémentaire, de même pour une aide au logement. Parfois avec des découverts bancaires, Hélène sait également trouver le soutien des services sociaux. Elle ne s'adresse pas à sa famille dans ce cas ; les relations ne le lui permettent pas. Jamais elle n'envisagerait non plus de solliciter OSEZ dès que c'est extraprofessionnel. Elle considère même que cela pourrait lui être défavorable, son idée étant qu'un bon travailleur sait aussi gérer son budget. Aussi ne cherchera-t-elle pas à gagner une augmentation de salaire, mais ira, par exemple, chercher la possibilité d'une aide sociale pour permettre des loisirs ou des vacances à ses enfants. Elle ne s'ouvrira pas non plus de difficultés rencontrées avec la CAF suite à une déclaration trimestrielle de revenus ; pourtant ses revenus proviennent bien en partie de son travail à OSEZ. C'est encore plus étonnant lorsqu'elle s'est enquit de regarder ses droits au RSA auprès d'une assistante sociale qui l'a mal reçue et pas informée. A défaut d'éclaircissement elle a abandonné sans chercher un avis à OSEZ.

En revanche, elle s'appuie sur OSEZ en cas de difficultés liées au travail. C'est son unique recours ; elle n'en voit pas d'autres. Hélène travaille parfois aussi pour des entreprises d'intérim sur Lyon. En cas de litige, c'est à OSEZ qu'elle en parle. Sa responsable prend le temps d'examiner ses fiches de paie, lui explique la réglementation et lui donne les arguments pour se défendre. Il s'agit souvent d'heures effectuées non comptées ; un classique avec certains employeurs. Assurée de son droit par OSEZ, Hélène ne lâche rien. Elle se plaît à moquer au passage Pôle emploi qui la dirige vers ce type d'employeur, mais qui lui demande des comptes tous les trois mois, étant également à la recherche d'emploi de ce côté-là. OSEZ l'aide aussi à trouver la bonne réponse quand elle en a besoin. Du coup entre employeurs la comparaison est simple : *« Moi, OSEZ ils sont sérieux. On a des relevés d'heures. On a un contrat. Il y a le taux du SMIG, il y a tout ça. Et puis surtout, elle [la responsable] elle vient avec nous, elle fait la présentation là où on arrive pour travailler. C'est suivi et c'est respectueux, tout simplement. [...] Ailleurs on est méprisé, on est pris comme ça, sans être informé. »*

L'expérience d'OSEZ a apporté à Hélène le sentiment de s'être renforcée comme travailleuse (dans la qualité du travail fait) et salariée (dans les rapports contractuels avec les personnes chez lesquelles elle intervient). C'est dû au soin apporté dans le suivi des salariés et au rapport de confiance qui en découle ; Hélène aussi parle de *« confiance totale »* pour caractériser les rapports avec OSEZ. La conséquence directe et durable pour elle est d'avoir découvert la possibilité de négocier. Elle a vu que des relations sociales reposant sur une entente entre les personnes sont possibles et que chacun a intérêt à parler à l'autre comme

de l'écouter. La possibilité d'échanges harmonieux – qu'elle n'a apparemment pas trouvée dans sa famille et son couple – lui procure une tranquillité parce que cela lui assure des arrangements avec ses heures de travail ; c'est ce dont elle a principalement besoin pour ses filles, autour desquelles manifestement sa vie s'organise.

ULISSE, *Union locale d'initiatives solidaires au service de l'emploi*, regroupe sur Grenoble cinq structures de l'économie sociale et solidaire, dont trois structures d'insertion par l'activité économique. L'Union est membre du CORACE, fédération nationale au service de l'emploi, de l'insertion et du développement de territoires solidaires.

En chiffres, ULISSE c'est : 221 600 heures travaillées en 2008 ; 631 salariés en parcours sur l'ensemble de l'année 2008 (137 ETP) ; 297 salariés au 31/12/2008 (127 ETP) ; 730 personnes accompagnées en 2008 ; une équipe de 38 salariés permanents dont 9 professionnels de l'accompagnement et 3 chargés de développement et de relations aux entreprises. ; plus de 2 500 clients ; 1 € de subvention reçu d'une collectivité locale 6,5 € injectés dans l'économie locale (salaires, taxes et règlements fournisseurs locaux).

Les postes de travail proposés sont du même type qu'à OSEZ, avec en plus le secteur de la collecte et valorisation des déchets.

Le parcours à ULISSE commence par un accueil, sur ou hors prescription, débutant par un entretien individuel sur rendez-vous, qui est ou pas validé. Lorsque les personnes viennent à ULISSE suite à une prescription, un retour est fait au référent. Ce parcours est le même qu'à OSEZ. Les missions se ressemblent également. Il s'agit de : développer une approche globale de la personne prenant en compte l'ensemble des freins et des potentialités de l'individu ; mettre en œuvre une approche transversale du diagnostic et de la construction du parcours au sein du groupe économique solidaire, à l'appui d'outils communs (livrets d'accueil, contrats d'engagement, fiches d'évaluation, livrets de parcours, outil informatique...) et d'un pôle insertion ; mobiliser des heures de travail pour la construction de parcours personnalisés, sans être dans une logique distributive ; construire un accompagnement autour de trois piliers : la mise en situation de travail, l'accès renforcé à la formation, un réseau de partenaires diversifié ; enfin, définir l'accès à l'autonomie comme objectif. La philosophie d'action est commune à l'ensemble des acteurs du secteur : ne pas faire « pour » mais « avec » les salariés, dans une dynamique d'engagement réciproque exigeant des bilans réguliers pour ajuster les objectifs et les engagements.

Camélia est pharmacienne et mère de deux jeunes enfants. En France depuis 2000, elle a rapidement obtenu une équivalence pour son diplôme tunisien afin de pouvoir professer. Malgré sa qualification, ses expériences professionnelles, elle ne travaille toujours pas. Elle est entrée en contact avec ULISSE à cause de son divorce. Cette rupture l'a conduite vers une association qui, localement, aide les femmes dans sa situation à trouver à se loger le temps d'un hébergement temporaire. Grâce aux collaborations établies entre associations spécialisées, sa situation professionnelle a été examinée et elle a été prise en compte en étant dirigée vers ULISSE. Pour Camélia c'est très satisfaisant, car sans soutiens personnels ULISSE peut l'aider à résoudre son problème principal qui est l'absence de travail.

L'accompagnement individualisé dont profite Camélia est assumé par une personne désignée au sein de la structure, qui a longtemps travaillé dans une structure de recrutement. Il consiste à l'aider dans des démarches spontanées de recherche d'emploi comme pharmacienne, en lui ouvrant le carnet d'adresses d'ULISSE, en lui apprenant à rédiger des lettres de motivation et un CV, en l'aidant à se repérer efficacement sur différents sites Internet. Camélia apprend ainsi les manières de s'adresser aux employeurs potentiels, publics ou privés. Au-delà, ULISSE a incité Camélia à élargir ses compétences pour viser d'autres métiers, en lien avec ses domaines de compétences. Elle réfléchit à cette proposition, mais apparemment craint une déqualification.

Confiante dans ses compétences et dans son dynamisme, Camélia apprécie le soutien que lui apporte ULISSE. Soutien technique mais aussi humain, au travers des encouragements permanents et de l'attention qui est portée à sa situation personnelle présente. Ainsi s'est-on assuré de ses moyens d'existence. Au moment de la séparation, Camélia a fait les démarches pour obtenir la CMU et le RSA qui complète la pension alimentaire que lui verse son ex-mari. Sauf que celle-ci est contestée par l'avocat adverse, à partir d'une procédure de divorce actée en Tunisie. A ULISSE on n'est pas indifférent à la situation en cours de règlement ; de même, on la suit pour qu'elle soit réactive aux attentes de la CAF et de Pôle emploi concernant le maintien du RSA. Ignorant jusque-là ces dispositifs et ses droits en la matière, Camélia reconnaît le bienfait de cet accompagnement, mais aussi de l'aide financière ponctuelle que peut lui apporter ULISSE, notamment pour la prise en charge de ses frais de déplacements, comme récemment à Lyon ou Paris, lors d'entretiens avec de possibles employeurs. Pour être informée et faire les démarches nécessaires, elle a pu aussi compter sur une amie à Lyon, sa seule amie en France, qui souvent l'encourage au téléphone.

Le soutien reçu dépasse la recherche d'emploi. Comprenant que Camélia ne dispose pas de relations sociales à Grenoble, ULISSE a profité du fait qu'elle ne dispose pas de connexion personnelle à Internet pour lui signaler la possibilité d'y accéder au Secours catholique, ce qui n'est pas coûteux à la différence des cyber cafés. Son accompagnatrice, également bénévole au Secours catholique, l'a amenée à s'y rendre dans le but qu'elle noue de nouvelles relations utiles pour elle. Concentrée sur son objectif de trouver de l'emploi, Camélia a saisi la proposition et par le bouche-à-oreille se trouve aujourd'hui au contact de personnes qui lui ouvrent la perspective d'une formation pour devenir « auditrice qualité certifiée ». Elle ignorait tout de ce métier, elle a découvert son existence ; mais comme elle le dit aussi, telle que l'on lui a présenté les choses on lui a donné envie d'oser. Elle a aujourd'hui le pied à cet étrier et prépare un concours.

Pour Camélia, le bénéfice de sa fréquentation d'ULISSE et d'autres structures est aussi moral. Elle dit ne plus être seule, sans connaissance, avec ses seuls enfants. Elle gagne une insertion sociale : « *Maintenant je connais tout et j'ai un réseau, j'ai des amis* » et d'ajouter que grâce au souci des autres pour elle « *je ne me sens pas toute seule dans ma galère. Ça remonte le moral quand on entend... par exemple, vous allez trouver du travail, vous allez voir ! Vous êtes capable de faire ça.* » Au-delà de l'aide concrète qui lui est apportée pour la recherche d'emploi et l'accès à des dispositifs, l'encouragement permanent est pour elle déterminant. Indiquant, surtout, que pour elle et ses enfants « *elle n'a pas le droit de douter, parce qu'il faut que je compte sur moi-même* », ce réconfort moral l'aide à résister à la tentation d'abandonner et de retourner vivre en Tunisie. Issue d'une famille aisée, son père est avocat, elle aurait la possibilité d'une vie qu'elle estime acceptable ; mais un tel choix serait pour elle un constat d'échec : plus que ce qui serait mis sur le compte d'un déshonneur, ce serait surtout une perspective qu'elle juge moins enviable pour ses enfants. Aussi, le fait d'apprendre tout récemment, comme elle nous le dira lors d'une dernière rencontre, qu'ULISSE ne pourrait plus la soutenir directement puisqu'elle vient de sortir du dispositif d'hébergement temporaire pour un logement HLM, semble menacer l'équilibre précaire qu'elle vient de construire. Camélia ne sera pas abandonnée, car si ULISSE ne joue plus de rôle dès lors que les personnes stabilisent leur situation par rapport au logement, d'autres acteurs du dispositif local vont prendre le relai. Comme pour ULISSE, Camélia attend d'eux qu'elle l'aide à trouver les conditions de l'autonomie qui lui permettra de faire réellement sa vie en France.

Aziz est un grenoblois connu. Artiste apprécié mais en galère, il ne regrette pas sa vie bohème. Pour autant, son parcours l'a conduit à ULISSE. Fromager de métier, il n'a jamais pu exercer son savoir faire, malgré des tentatives en France et auparavant en Allemagne

lorsqu'il est arrivé de Tunisie. Vivant de petits boulots, mais vivant pour le théâtre, il a le soutien ancien d'une assistante sociale qui veille sur lui. C'est elle qui l'a mis au contact d'ULISSE de façon à ce qu'il sorte de son mal logement permanent en stabilisant par un travail alimentaire durable ses entrées de revenus. Au moment de notre rencontre, Aziz est en CDI depuis un mois et demi ; il travaille pour une structure d'aide aux personnes. Il a suivi pour cela une formation. Ses relations ne pouvant indéfiniment l'aider à tour de rôle, Aziz n'a pas hésité. Surtout, un sérieux problème de santé lui a fait prendre conscience qu'un peu de stabilité devenait indispensable.

L'épisode hospitalier aide à comprendre qu'Aziz est de ceux qui sont loin d'abuser de leurs droits sociaux, et qui s'en écartent même par choix ; lui-même nous parlant de nécessaire « décroissance ». Sans couverture maladie aucune, ni autres prestations sociales apparemment, lors de sa maladie Aziz a été pris en charge totalement, grâce à un professeur de médecine réputé qui le connaissait comme homme de théâtre. Sans droits ouverts, Aziz a cependant un abondant et assez puissant carnet d'adresses ; il nous expliquera longuement que c'est sa protection sociale à lui.

Pour Aziz, c'est moins ULISSE qui compte que cette assistante sociale qui veille en fée. Aussi n'est-il pas étonné par les relations humaines trouvées à ULISSE, car pour lui cela fait partie de l'ordre normal des choses dans l'environnement social qu'il s'est construit. Aussi, si l'on se permet de dire qu'Aziz est la personne la plus « précaire » parmi celles rencontrées aussi bien à ULISSE qu'à OSEZ, il se présente aussi comme étant le moins reconnaissant. S'il témoigne des aides et soutiens apportés, cela n'a pas modifié sa perception de lui-même et par conséquent sa façon d'être. Il remercie celles et ceux qui l'aident, mais en rien ne se sent redevable et surtout changé. Son passage à ULISSE n'est pas venu modifier ses représentations de lui-même ni ses comportements, alors que sa situation professionnelle a été modifiée.

STOP MISERE ! *n'est pas une association mais un collectif d'habitants du quartier d'habitat social Teisseire, à Grenoble. Ce quartier est resté depuis les anciennes opérations « Habitat et Vie Sociale » des années 1970 un lieu vivant de la participation habitante. Ce collectif a été créé en octobre 2008.*

Désireux de valoriser les expériences et les savoir-faire des habitants, et d'intervenir dans l'espace public, Stop Misère ! se développe à partir de l'action collective initiée depuis le

début des années 2000 par le Centre social du quartier, dans le but explicite d'améliorer les modalités d'accès aux prestations et aides sociales, et d'agir sur le contenu de l'offre publique. Cette action collective – de type « advocacy coalition » – vise à transformer l'expression des difficultés individuelles en intérêt collectif à défendre devant les institutions. Elle s'organise au cours de rencontres régulières, lors de petits déjeuners hebdomadaires au Centre social et dans des groupes de réflexion et de proposition ouverts aux habitants mis en place par les assistantes sociales (comme les groupes « école » ou « aides financières »), et lors de manifestations publiques au travers de « Théâtres Forums » trimestriels regroupant habitants, intervenants sociaux, associatifs, représentants des collectivités (ville et département) et des institutions sociales (CCAS, CAF, CPAM...). Cette action collective produit des résultats valables pour tous. Par exemple : obtention du CCAS d'une réévaluation du montant du minimum alimentaire, et du Conseil général de la possibilité de répartir sur l'année et non plus sur des périodes de congés scolaires les aides aux loisirs destinées aux enfants de familles modestes.

Le collectif co-anime ces rencontres et manifestations. Il investit ces moments parce qu'ils servent à aider les participants à se construire comme sujets de volonté pour défendre leurs droits : volonté de compter sur leurs propres potentialités, volonté de dénoncer des fonctionnements qui ne paraissent pas acceptables, volonté d'être solidaire, et volonté de se poser en interlocuteur collectif des pouvoirs publics. Il partage avec le Centre social l'objectif explicite de promouvoir le « droit de dire » et le « pouvoir de la parole », en héritage de « la parole habitante » fortement mise en avant dans les premières étapes de la politique de la Ville sur le quartier. Cet ensemble d'acteurs estime en effet que le pouvoir de la parole peut sortir les habitants des formes de replis qui les rendent incapables d'agir pour leurs droits. Libérer une parole et des capacités meurtries et inhibées, tel est le premier but recherché : l'hypothèse étant que, par la parole, l'individu (re)devient sujet de volonté et ainsi potentiellement un sujet de droits.

Les rencontres et manifestations ont pour le collectif un but essentiellement symbolique : par la participation, il s'agit de (ré)inscrire les individus dans l'idée du droit et des droits, et non pas de leur offrir une porte d'entrée immédiate pour un accès « instrumental » au droit et aux droits (pour cela il y a les entretiens habituels avec les assistantes sociales du Centre pour commencer), même si incidemment des accès à de l'information et à des offres d'accompagnement apparaissent. Cette représentation n'est pas contestée par les assistantes sociales parce qu'elle permet de tracer une limite entre l'action participative qu'elles partagent avec le collectif et l'action sociale qui est de leur ressort ; cette distinction étant bien comprise et admise par Stop Misère !

Le collectif poursuit cependant un autre objectif, qui est de constituer, voire même d'instituer des « habitants relais », c'est-à-dire des intermédiaires entre la population et différents acteurs (institutions, associations ou administrations). Cette idée est venue d'un travail en commun entre les habitants, initiateurs du collectif, et une psychosociologue travaillant au Centre social, aujourd'hui à la retraite. Elle a été encouragée au départ par la participation de ces habitants à une rencontre régionale organisée en 2008 par la Mission régionale d'information sur l'exclusion (MRIE) sur la démocratie participative¹⁸. Cette rencontre leur a permis d'intégrer le réseau associatif « K'Ose toujours » engagé dans des démarches dites de capacitation. L'histoire dira si cet objectif modifie l'alliance des acteurs et a des effets sur l'action collective menée en commun. En tout cas, pour l'instant il apparaît que le collectif s'appuie sur les rencontres et manifestations co-organisées avec le Centre social pour tirer à lui des membres actifs pouvant expérimenter ce rôle de relais. Il cherche à « recruter » également au-delà du Centre social, par exemple à la sortie des écoles ou en stationnant régulièrement dans un café du quartier, et surtout par une pratique du bouche-à-oreille. Le recrutement, par interpellation directe, repose entièrement sur le volontariat : le principe est celui du vient qui veut. La proposition est claire : il s'agit d'agir collectivement et publiquement pour les droits, et d'inventer une nouvelle fonction sociale (habitant relai). La participation au collectif sert de miroir au sens où chacun se renforce au travers des échanges avec les autres, par les processus de « reconnaissance sociale » qui sont produits. Mais elle s'inscrit aussi dans une logique de changement social, dans la mesure où elle poursuit un but de transformation du contenu de l'offre publique et de l'organisation des rapports sociaux entre habitants et institutions.

Caroline est à l'origine du collectif, avec deux autres habitants (Farida et Kamel) et la directrice de l'époque du Centre social. Participante de la première heure des groupes de réflexion et de proposition, et des manifestations organisées par le Centre social, elle est aujourd'hui sa représentante de fait. Habitant le quartier depuis toujours, usagère du Centre social pour des besoins personnels, elle a adhéré à l'objectif du Centre social d'impliquer la population sur le thème de l'accès aux droits. D'abord impliquée dans un collectif du quartier, « Famille-école », puis trésorière de la Maison de l'enfance du quartier, mais aussi mère de famille et parente d'élèves, Caroline s'est vite aperçue du besoin d'établir une communication entre les parents et les enseignants pour instaurer un dialogue permettant

¹⁸ Rencontre régionale « Pauvreté, précarité : quelle démocratie participative, pour quelles transformations ? » 29 novembre 2008 au Conseil régional : cf. *La Lettre de la MRIE*, n° 21, novembre 2008.

<http://www.mrie.org/mission-regionale-information-exclusion/docs/MRIE-lettre%20n%C3%82%C2%B021.pdf>
Cette rencontre initiée par le Vice président du Conseil régional Rhône-Alpes délégué à la démocratie participative et la MRIE a probablement servi d'impulsion à la constitution de *Stop Misère !*, donnant à ces habitants une visibilité et surtout l'envie de pousser l'idée d'une reconnaissance institutionnelle de l'action menée à partir du Centre social.

de comprendre les difficultés des uns et des autres. Elle se rappelle que les choses n'ont pas été simples au début avec les enseignants qui craignaient une « *trop grande familiarité* » avec les parents. Mais petit à petit, cette démarche s'imposera. Impliquée ensuite comme un autre membre fondateur de Stop Misère ! (Farida) dans le groupe « Aides financières » du Centre social, elle a découvert la démarche participative initiée autour du Théâtre forum. Rapidement Caroline a profité de sa disponibilité (arrêt d'activité pour élever ses enfants) pour investir les autres groupes et pour contribuer à l'animation des initiatives sur l'accès aux droits. La cause lui paraissait d'autant plus louable qu'elle-même se retrouvait dans un conflit avec la Sécurité sociale pour des dépenses de santé très lourdes qu'elle ne pouvait prendre en charge. Caroline a pu trouver une solution à travers les conseils des assistantes sociales du Centre social, qui l'ont informé et guidé dans ses démarches administratives. Face à ses propres difficultés – dont elle nous donnera que cet exemple –, elle a considéré que bon nombre d'habitants, moins armés qu'elle, pouvaient être confrontés à des obstacles insurmontables s'ils restaient seuls à se démener ou s'ils se résignaient. L'interpellation collective des institutions et des pouvoirs publics lui est apparue comme une solution à développer en priorité : « *notre petite ligne de base, c'est séduire au vol les oreilles qui entendent* ».

L'inscription de Caroline dans ce collectif repose par conséquent sur une réaction personnelle face aux inégalités sociales dans l'accès aux droits. Elle procède d'une conscience citoyenne au sens où il lui a semblé nécessaire d'œuvrer avec d'autres pour un enjeu collectif dans un quartier comme celui-ci. Son analyse personnelle du quartier l'a poussé à réagir : « *Quand on habite dans un quartier entre guillemets difficile, il faut se battre sur tout. Il faut se battre sur le logement, il faut se battre sur l'école. On est toujours en train de se justifier, du fait qu'on habite dans un quartier difficile. Du coup, c'est vrai que nous ça nous demande encore plus d'énergie que d'habiter dans des quartiers comme ça. Et puis on ne veut pas... on a deux positions : soit on se victimise, soit on dit bon allez... on part... on essaie de faire des choses ensemble* ». Mais son implication dans la vie du quartier s'inscrit également dans une forme d'héritage : « *Quand nous on est arrivé, c'était comme ça... c'était... je veux dire les parents participaient aux activités... il y avait vraiment... et déjà on avait eu cette culture par nos parents, voilà !* ».

Caroline explique aussi son implication par son tempérament et son histoire personnelle. Se considérant comme « *quelqu'un qui n'a jamais subi sans rien dire* », elle a toujours agi pour que « *les gens aient chacun leur place* » et pour que les institutions soient respectueuses de leurs publics en commençant par prendre du temps pour expliquer les droits et comprendre les situations. C'est à travers ses multiples implications antérieures à la création de Stop Misère ! (comme parent-délégué ; représentante de locataires lors de conflits avec le

bailleur social, etc.), qu'elle a découvert l'importance de savoir se manifester en cas de difficulté : « *Au départ, j'étais déjà comme ça. Mais c'était différent [...] J'avais pas de stratégie comment répondre à tout ça quoi. Soit je râlais, soit je faisais un courrier mais pas systématiquement. Je veux dire, je n'étais pas vraiment... parce que je me disais : « ça sert à rien ! ». Donc je ne faisais pas ce qu'il fallait faire. Tandis que maintenant, je le fais. J'essaie de... je veux dire, je fais un courrier, si je vois que ça va pas... déjà quand je fais un courrier, je ne le fais plus à une personne seule. A elle et à sa direction, comme ça tout le monde est au... je veux dire la stratégie n'est plus la même »*. Participer activement l'a ainsi conduit à défendre ses droits, systématiquement et autrement, dès que nécessaire.

A force d'intervenir elle est devenue une figure dans le quartier. Elle est directement interpellée pour conseiller ou intercéder en faveur d'une personne ou d'une famille : « *J'ai plein de personnes qui quand ils ont un problème, soit ils ne savent pas s'y prendre avec l'école ou... et bien ils viennent toujours me demander des conseils »*. Les sorties d'école est son terrain de prédilection et son agenda est rempli de réunions pour la cause du quartier. L'idée de « personnes relais » qu'elle défend et souhaite promouvoir à travers Stop Misère ! est étroitement liée à son hyperactivité dans le quartier. Elle la concrétise en prenant d'autres responsabilités encore, par exemple comme présidente d'une autre association, *Les Résidants unis*, créée suite à la réhabilitation du quartier. Reconnue même comme professionnelle de l'action associative et de la participation, elle a été approchée pour siéger dans une des commissions de la Communauté d'agglomération. Si elle s'est tenue jusque-là à l'écart d'une implication politique officielle, les habitants du quartier découvriront Caroline sur une liste de gauche lors du premier tour des régionales de 2010.

L'engagement de Caroline est probablement à comprendre aussi comme une façon de démontrer, à elle-même avant tout, ses capacités ou sa valeur. C'est peut-être un rattrapage par rapport à une vie professionnelle qu'elle n'a jamais pu développer, et probablement une façon de montrer aux siens de quoi elle est capable et à ses enfants l'importance de la combativité [à discuter avec Caroline]. Participer activement lui procure manifestement une reconnaissance sociale dont elle a besoin et qu'elle ne pourrait trouver autrement. Issue d'un milieu modeste, attachée à son quartier, Caroline porte l'émancipation sociale comme un sacerdoce. Aussi, fait-elle de l'accès de tous au « *droit à la parole* » le premier levier pour rendre les habitants sujets de droits sociaux et politiques. Son expérience de Stop Misère ! lui a fait prendre conscience qu'elle peut faire de cet engagement un métier, en mettant ses sentiments (passion des autres et haine des injustices) au profit d'un engagement professionnel. Aussi en 2010, Caroline a-t-elle fait le pari que son engagement pouvait aussi résoudre son problème principal, le manque d'emploi : elle a obtenu un diplôme de « *conseillère en insertion professionnelle* » après six mois de formation. A défaut de pouvoir

avancer dans la reconnaissance institutionnelle du statut d'« *habitant relai* », elle a rejoint les rangs des professionnelles de l'intervention sociale qui ont été depuis le début des actrices permanentes et déterminantes de ces différentes aventures collectives.

Kamel a rencontré par hasard Stop Misère ! Il attendait avec sa femme à l'arrêt de bus alors qu'un Théâtre Forum organisé par le collectif se tenait sur la place publique. Une assistante sociale les interpelle. Une conversation s'engage, d'autant que Kamel salue aussitôt l'initiative en disant que les habitants ont besoin de venir débattre. Il reprendra contact rapidement, justifiant sa démarche par son besoin de rencontres et d'échanges. Arrivé d'Algérie en août 2004 directement dans le quartier il y a une dizaine d'années, Kamel n'a retrouvé du travail que récemment, comme professeur de chimie dans un établissement secondaire. Loin d'être en situation de précarité (la famille a un logement, des revenus réguliers ; les trois enfants sont scolarisés et réussissent bien, dont deux à l'Université – choix de Grenoble pour cela), Kamel explique qu'il s'est rapproché de Stop Misère ! pour deux raisons essentiellement. D'une part, l'objectif du collectif porté avec le Centre social (qu'il ne fréquentait pas, ni sa femme, en tant qu'usagers) lui a convenu. La logique de solidarité au travers une forme participative lui « *tenait à cœur en tout premier* ». D'autre part, il a considéré que ce collectif était une réponse appropriée à « *la Misère culturelle du quartier* ». Kamel parle de Misère culturelle pour insister sur l'illettrisme qui empêche les personnes d'être sujets de droits. Il établit un lien direct et explicite entre les « *empêchements* » sociaux et culturels d'une bonne partie des habitants du quartier et leur incapacité à défendre leurs droits : « *Moi personnellement, je trouve que ce quartier est dans une Misère culturelle indescriptible. Il y a des habitants qui sont là depuis trente, quarante ans et qui... de la culture, ils ne connaissent rien du tout. C'est cette Misère... hécatombe, je dirais, culturelle du quartier. Parce que pour moi, le culturel c'est essentiel. Quand vous êtes nés culturellement, vos droits, vous saurez les défendre. Mais là c'est pas le cas, sachant rien ou presque, les gens sont incapables de demander et même d'avoir une idée de leurs droits* ».

Le premier entretien indiquera une autre raison personnelle. Vivant le quartier dans la crainte de certains habitants ou groupes qui monopolisent l'espace public ou tirent vers des replis communautaires, Kamel a vu dans Stop Misère ! la possibilité de ne pas subir, voire de résister. Se décrivant comme réservé et mal à l'aise dans une société où l'intégration des populations immigrées s'est mal faite (à ce sujet il parlera « *de murs partout, invisibles* »), sa participation au collectif a eu pour fonction de le désinhiber de son statut d'« *étranger* » et de le dissocier de la Misère culturelle ambiante. Kamel reconnaîtra avoir « *des complexes* » et des incompréhensions. Des complexes en tant qu'immigré, venu en France pour les études supérieures de son aîné [probablement aussi des raisons liées à la situation politique

en Algérie ; à reprendre avec Kamel], mais aussi des complexes lointains dus à un bégaiement aujourd'hui disparu. Des incompréhensions à l'égard de ses voisins, qui le gênent surtout pour leur mode de communication bruyants dans le quartier, qui, ici, lui paraissent inconvenants et agressifs.

Les discussions montrent clairement que sa participation à Stop Misère ! s'apparente à un travail sur lui-même, pour ne pas sombrer dans le repli et l'anonymat. C'est aussi une façon de montrer à ses enfants qu'ils ne doivent pas non plus accepter la soumission qu'impose une société foncièrement inégalitaire. Son investissement dans le collectif ressemble donc en quelque sorte à une thérapie. Il a dû forcer son naturel pour participer à plusieurs reprises au Théâtre forum, après avoir été du voyage en Inde organisé par le collectif et le Centre social dans le but de souder le groupe de départ et l'amener à découvrir, loin de notre univers, la solidarité à l'œuvre entre les plus pauvres. En même temps, le collectif associé au Centre social lui a fourni une occasion importante de démontrer sa valeur à sa famille. Dans le but de constituer des habitants actifs, capables de porter une parole sur les droits en direction des institutions, une formation-action sur un an, rémunérée, a été organisée. Avec quelques autres habitants, Kamel en a bénéficié et à démontrer qu'il pouvait également apporter un salaire à la maison. A ce moment là, seule sa femme, enseignante également, travaillait. Caroline et Farida ont également participé à cette formation, qui les a conduit à rencontrer d'autres collectifs dans la région et à intervenir fin 2008 à la journée organisée par la MRIE sur la démocratie participative.

Ce ne sont donc pas des difficultés particulières pour accéder à des droits qui ont conduit Kamel vers Stop Misère !, mais une combinaison d'autres raisons mêlant des peurs de déclassement, dans la famille et dans le quartier, et le besoin correspondant de reconnaissance. Il semble évident que le travail d'enseignant qu'il a pu enfin retrouver à faciliter son implication dans Stop Misère ! Toutefois, celle-ci a pu jouer un rôle dans sa recherche réussie d'emploi. Cette participation l'a doté d'une confiance qui lui manquait, qui l'a rendu plus pugnace ; si bien que son implication dans le collectif a eu un effet psychologique important dans la mise en œuvre effective de son droit au travail.

S'investir dans Stop Misère ! n'a pas été chose facile pour Kamel. Sa femme a craint de nouveaux déboires, suite à des mésaventures en Algérie. Kamel était en 1986 responsable de laboratoire dans une usine ; il perdit son emploi pour avoir été trop prolixe lors de la visite d'un ministre, et même fut emprisonné quinze jours pour avoir tenu des propos jugés critiques. Devenant enseignant, il sera également licencié dix jours à peine après son recrutement, pour défendre ouvertement l'enseignement en français, alors que l'heure était à l'arabisation. Aussi, s'était-il promis de « *fermer sa gueule* » en venant en France, à la

demande des siens pour commencer. Alors que sa volonté de s'exprimer était pour lui une façon d'être, il est « *venu ici timide, tétanisé, vexé* ». Méfiant, en quelque sorte sommé de se taire par ses proches, et peu agile (dit-il) malgré tout avec les mots, il raconte avoir mis du temps à prendre la parole à *Stop Misère !*. Ce sera l'expérience du Théâtre forum, de représentations en public, à plusieurs reprises, jusqu'à Lille, Lens, Roubaix, à la rencontre d'autres quartiers et de structures amies, qui le débloquent.

Aujourd'hui, Kamel n'a plus de gêne, ni de lui, ni des autres, pour exercer son « droit à la parole » afin de dire à son tour aux autres l'importance du « pouvoir de la parole ». Ce n'est pas pour ses droits directement (hors pour sa recherche d'emploi), ou pour ceux de sa famille, que sert son implication dans *Stop Misère !*, mais pour d'autres habitants avec lesquels il entre volontairement en contact, pour faire vivre les objectifs du collectif. Sans vouloir ramener notre matériau à une lecture psychologisante, force est de relever que cet homme veut exister pour les autres, alors qu'il a atteint la reconnaissance qui pouvait lui faire défaut. L'accès au droit(s) devient alors un objectif par procuration, au sens où si ni lui, ni les siens, ne paraissent avoir de difficultés de ce côté, sa lecture personnelle du quartier (et des familles immigrées très clairement) le pousse à agir pour que d'autres personnes s'inscrivent dans l'idée du droit et des droits sociaux. Kamel met en avant des formules singulières mais lourdes de sens pour dire qu'au-delà de ses raisons personnelles à participer au collectif, il y a « *les rêves vis-à-vis des autres* » parce que « *quand vous entrez dans les bas-fonds, chacun a une crainte d'être, inexplicée* ». La « *Misère culturelle* » qu'il évoque devient ici une affaire de mal-être qui empêcherait l'émancipation sociale. Dans la dynamique du collectif visant à recruter des habitants là où ils sont, Kamel s'est mis à l'œuvre en s'installant régulièrement dans un café du quartier pour offrir ses conseils à qui veut les entendre. Par le bouche à oreille, des hommes, d'origine étrangère, généralement pères de famille, le consultent. Il les informe sur ce qu'ils devraient faire, et parfois les dirige vers le Centre social. Ces hommes qui souvent n'ont jamais rien demandé s'adressent à lui parce qu'ils ont confiance en lui et dans le cadre tout à fait informel et sans trace de ces rencontres. Parfois ces hommes viennent le voir jusqu'au collège où il enseigne ; le terrain est plus neutre. Dans beaucoup de cas, les conseils portent sur les rapports aux employeurs ou à des services publics (URSSAF, Pôle emploi généralement). Kamel dit ce qu'il sait et dit ce qu'il ferait à leur place. Parfois il fait plus en donnant un coup de main pour comprendre ou rédiger un document. Il participe, comme le fait pour sa part Caroline, à un processus informel d'accès au droit, où des dimensions instrumentale et symbolique viennent s'emboîter.

Charles a 58 ans. Il vit seul dans le « grand quartier ». Il a enseigné l'allemand, après une tentative au CAPES en 1976. Cette expérience fût de courte durée : trois semaines dans le Nord-Isère dans un établissement privé, puis un an dans le public à Mens, dans le Trièves, après une intervention familiale. Malgré son peu de goût pour ce métier, il enseignera de nouveau dans le privé, dans un lycée de Lamastre en Ardèche. Trouvé toujours grâce à l'entregent de son père, il acceptera ce poste surtout pour ne pas le décevoir. L'expérience durera trois ans.

Depuis 1979, Charles a été au chômage puis au RMI, sans interruption, malgré plusieurs tentatives comme vendeur d'encyclopédies à domicile, traducteur. Mais ces tentatives seront toutes de courte durée et sans lendemain. En 2004, cependant, il est rédacteur au Bon Plan, le journal des allocataires du RMI financé par le Conseil général de l'Isère. Il se trouve un an avec un contrat aidé. Entre 1990 et 2000, Charles s'occupe beaucoup de sa mère malade. Cela contribue à sa solitude. Aussi au décès de sa mère, tente-t-il de rompre son isolement en cherchant quelqu'un avec qui parler allemand, maintenant que sa mère n'est plus. Cela l'oblige à sortir de chez lui ; une fois par mois il se rend au « *café germanophone* ». Ce fût le premier groupe qu'il côtoya.

Le déclic qui le fit sortir de son isolement provint de l'assistante sociale qui le suivait. Percevant ses goûts, elle l'incita à suivre une « *formation au conte* ». Jamais il ne se serait imaginé raconter ; lire ou écrire oui mais raconter jamais, lui qui se dit d'un tempérament introverti. Après avoir hésité, il se décida à simplement aller voir. Cette formation avait lieu au Centre social du quartier, avec la participation des assistantes sociales très impliquées dans la vie collective de Teisseire. Cette première expérience lui a plu ; il poursuit depuis. Après le départ de l'initiatrice et responsable, un petit groupe prit l'association en main ; Charles en devint donc trésorier de « L'orange bleue » (une fonction qu'il ne voulait pas au début).

Bien lui en a pris, car comme le dit Charles, « *avec L'Orange bleue, j'ai attrapé le virus du collectif, je me suis senti jeune* ». En plus, à cette occasion il rencontre « Gallo », une autre association qui développe des ateliers d'écriture. Au départ, il représente *L'Orange bleue*, mais tôt fait il participe aux ateliers pour son plaisir personnel et sera actif pour l'exposition « Rompre le silence » qui permettra des chômeurs mais aussi des personnes en difficulté de témoigner. Bien accueilli de part et d'autre, l'envie de Charles de s'ouvrir aux autres grandit. Le voici participer régulièrement aux petits déjeuners hebdomadaires du Centre social, d'abord pour représenter *L'Orange bleue*, mais très vite aussi – d'abord – pour son plaisir. Bientôt, cet habitant replié sur lui-même, sans relations sociales, s'intègre à d'autres collectifs du quartier. Il restera cependant à l'écart du Théâtre Forum, mais rejoindra à titre

personnel Stop Misère ! Charles participe beaucoup, même s'il parle peu. Tourné vers les autres, il reste timide.

Pour Charles, Stop Misère ! est semblable aux autres collectifs auxquels il participe. Cette structure lui apporte également la « socialisation sociétaire » qu'il recherche, c'est-à-dire une « identité du Je ». A la différence de Caroline ou de Kamel, Charles – qui vit seul – ne s'investit pas dans ces collectifs parce qu'il s'identifie à la force commune (intérêts ou convictions) qui s'en dégage, mais parce que cela l'aide à ne plus être seul. Charles apprécie surtout que ces collectifs fassent preuve d'une grande bienveillance, sans jugement, qu'ils fonctionnent au rythme de chacun, sans rien imposer. En fait, Stop Misère ! l'intéresse parce qu'elle l'aide à vivre sa situation de timide célibataire. Cette structure ne lui sert pas à réaliser un engagement mais agit avant tout sur son moral en lui servant en quelque sorte d'antidépresseur. Il est probable que les collectifs proposant des activités créatrices engagent davantage, mais sur un autre plan, sa sensibilité.

Le gain de cette participation en mieux vivre personnel concerne aussi son rapport aux institutions. Très loin d'être démunie en « ressources cognitives », Charles fuyait par timidité toute situation qui aurait mérité d'intervenir pour clarifier ou rétablir une situation à son avantage. La mémoire de ces incidents ne fait pas défaut ; ils l'ont touché apparemment : problème avec un agent de l'ANPE en 1992 suite à une remarque désobligeante sur sa situation de « garde-malade » ; souci avec la CAF en 1997 qui lui demande de rembourser une partie de son RMI lorsqu'il achète avec sa mère une maison en indivision ; problème avec ASSEDICS au moment où il travaille pour le Bon Plan. Dans ce genre de situation, au plus Charles écrivait, sans se leurrer sur l'aboutissement. Aujourd'hui, il ose se rendre sur place, demande même à rencontrer des élus, ce qui aurait été inenvisageable avant. Il le répète, la *formation au conte* a produit un changement : « *Le fait de pouvoir lire un texte devant du monde et voir que les gens appréciait, ça a été le déclic [...] Je suis capable, et c'est reconnu* ». Avec même une pointe d'orgueil lorsqu'on lui demande de reprendre un texte qu'il a écrit pour l'éditer. Mais c'est une revanche sur le passé, en particulier sur cette expérience d'enseignant, dont on comprend qu'elle fût pour lui une souffrance.

Emilienne est une femme d'environ 65 ans habitant à proximité de Teisseire. Institutrice auprès d'enfants inadaptés elle est aujourd'hui à la retraite. Elle n'est pas forcément concernée par des problèmes d'accès aux droits, mais c'est plutôt une personne ressource. Elle participe à la vie du quartier au travers de plusieurs collectifs organisés par le Centre social (Petits déjeuners, Aides financières) et de Stop Misère ! Elle a investi le travail sur la tontine (même si elle n'en a pas besoin) ainsi que celui sur le non-recours aux droits.

Elle retrace l'origine de la démarche participative menée avec l'ancienne directrice du Centre social. Celle-ci lui avait demandé de venir travailler avec elle pour développer cette démarche. Emilienne lui avait parlé de la thérapie communautaire dans laquelle elle s'était investie au Brésil et lui avait proposé cette idée pour démarrer des « *groupes de parole, d'écoute, de lien* » [thérapie = prendre soin des gens en souffrance]. Elle explique le principe, « *écouter les gens en mettant des mots derrière les maux pour éviter les somatisations et les pathologies* », et raconte un peu son expérience dans les favelas. Son projet personnel était de transférer cette démarche ici, d'abord avec les familles des enfants qu'elle avait en classe, puis de fonder un groupe à Teisseire. Il en existe aujourd'hui sept en Isère. Le groupe à Teisseire est composé actuellement de 18 femmes. Il fonctionne suivant le même but de redonner de confiance aux gens. Et Emilienne de donner des exemples, en parlant de la « *progression* » d'untel ou d'unetelle qui est passé(e) par le groupe de parole, le Théâtre forum, qui a retrouvé l'envie de travailler et pour cela a suivi une formation.

Emilienne participe à ces groupes qu'elle a parfois largement contribué à constituer pour être en accord avec ses convictions et les mettre en actes. Emilienne a toujours été réactive, plus encore pour les autres que pour elle-même. Elle est consciente de faire partie d'une minorité active. Cet engagement était déjà professionnel, dans son choix d'enseigner à des enfants « *à problèmes* » avec la pédagogie Freinet (« *ou plutôt à des enfants pas acceptés par le système* »). Elle agit aussi en mémoire ses parents et à tout ce qu'elle a vécu enfant (pauvre, parents honteux de ne pas avoir fait d'études). Son père lui a transmis cela ; ouvrier agricole, élu de gauche dans une municipalité de droite. Pour Emilienne, c'est une suite logique. Elle voulait aussi exprimer sa révolte des inégalités.

Les trois habitants fondateurs de Stop Misère ! (Caroline, Farida et Kamel) ont selon elle beaucoup gagné grâce à la démarche participative : « *ils ont relevé la tête, ils ont découvert leurs capacités. Ils ont pu sortir de leur repli sur soi du fait de ne pas y arriver* ». Pour Emilienne, le fait qu'ils aient pris la parole, qu'ils soient allés parler aux futures assistantes sociales en formation, puis à la MRIE, a été déterminant dans le « *processus de reconnaissance* ». En s'exprimant publiquement, ils se sont libérés d'une honte intériorisée liée au sentiment de ne pas être capables, ils se sont déculpabilisés et se sont déclarés acteurs. Un mot clé apparaît dans tous son propos, celui de confiance. Pour autant, Emilienne considère que l'action doit être menée sur d'autres plans et notamment sur celui de l'information, pour éviter que des personnes perdent des droits parce qu'elles ne les connaissent pas. Pour elle, les situations de replis et d'abandons viennent beaucoup de là, surtout pour des populations maîtrisant mal la langue et les codes des institutions. Aussi, est-elle dépitée de voir comment tout le travail collectif produit aussi pour dépasser ces

obstacles peut être remis en cause par une décision administrative qui a induit la mutation de la directrice du Centre social, cheville ouvrière infatigable de cette vie collective.

Jeanne a environ 70 ans et habite le quartier Malherbe, limitrophe à Teisseire. Comme Emilienne, elle est une personne ressource pour Stop Misère ! Fortement engagée dans le passé, elle suit les choses plus à distance aujourd'hui.

Elle a beaucoup fait pour le rapprochement des deux quartiers, socialement différent. C'est pour cela qu'elle a aussi soutenu les efforts de la directrice du Centre social au moment de lancer le Théâtre forum ; ce pouvait être un trait d'union entre les habitants et les associations de l'ensemble du secteur. Pour elle, cette période a été remarquable pour son effervescence. Il y avait de l'agitation, dans l'action la plus banale comme dans les événements créés par le collectif. Le Théâtre forum a ainsi été le creuset d'initiatives, comme Stop Misère !, qui redonnent vie à cette partie de Grenoble. Pour autant, Jeanne témoigne de difficultés. Porter les projets, leur donner une suite demande une énergie. Tout ne peut reposer sur les mêmes. Aussi Jeanne craint-elle à la fois la dispersion du fait des nombreux collectifs et du coup la difficulté à les rendre moins confidentiels. Selon elle, les questions sociales dont on se saisit doivent être accessibles pour le plus grand nombre, pour devenir une revendication permanente. De son long passé de militante du Planning familial, Jeanne est persuadée qu'il faut construire des objectifs généraux et de fond pour ces quartiers et avancer des réponses à la fois individuelles et collectives. Elle constate les limites de collectifs comme Stop Misère ! qui ne touchent pas les jeunes et n'échangent en rien avec les groupes religieux devenus actifs localement.

Témoin, comme Emilienne, des effets de Stop Misère ! sur ses participants, elle note aussi comment la participation à ces collectifs a pu changer les personnes. Et de nous parler à son tour de Caroline, figure emblématique du quartier aujourd'hui : *« La Caroline qui ne parlait pas, qui ne disait pas un mot, elle en a fait du chemin. Si vous l'aviez connu avant. Tout ce que ça lui a apporté, épanouissement personnel, développement, et puis maintenant elle est reconnue »*. Mais attention, dit-elle, au *« risque de récupération »*.

Georgette est voisine et amie d'Emilienne. Elle a 74 ans. Sa seule activité est de participer au club des personnes âgées du secteur. Pendant l'entretien elle est assistée d'Emilienne qui connaît bien son histoire. Elle l'a connue en l'aidant à obtenir la prise en charge financière de l'aide à domicile qui intervient chez elle depuis longtemps. Georgette souffre en effet d'une insuffisance cardiaque grave.

De 2003 à 2008, Georgette n'a pas eu de problème de prise en charge ; la CRAM assurait le financement de 10h d'aide à domicile par mois. A partir de 2008, les problèmes arrivent : succession de travailleurs sociaux qui reprennent le dossier en main. Or en mai 2008, la CRAM informe Georgette de l'arrêt de la prise au mois d'avril. Georgette est mise devant le fait accompli : 154 € lui sont directement prélevés pour les heures d'avril. Georgette ne peut assumer la suite ; elle met fin aux aides à domicile, jusqu'à ce que 14 heures lui soient à nouveau accordées en octobre. Mais aucune à domicile ne se rendra chez elle. De toute évidence, il y a eu mauvaise transmission du dossier entre les assistantes sociales et le service gestionnaire de l'Aide personnalisée d'autonomie. Georgette supporte une rupture de droit.

Jusqu'à là Georgette se rendait au Centre social avec sa feuille d'impôts pour se faire aider. Devant l'imbroglio, elle se confie à son amie. Emilienne l'accompagne aussitôt au CCAS pour rencontrer un agent qu'elle connaît afin de régler ses difficultés. Sans Emilienne, Georgette aurait tout abandonné. Mais la voilà soutenue pour engager des démarches jusqu'aux services de la Sécurité sociale de la CRAM. Pourtant, Georgette en a assez de raconter son histoire, et n'aime pas se raconter. Elle s'est toujours débrouillée seule et a toujours travaillé malgré son handicap.

Pour Georgette, ceux qui vont vers des collectifs ont envie de frapper aux portes ; ce n'est pas son cas. Elle n'a jamais « profité » comme elle dit ; elle n'a jamais eu l'AAH par exemple. Mais cette fois elle en a assez et accepte d'être aidée et d'obtenir son droit. La confiance dans Emilienne est déterminante. En même temps, elle déclinera son invitation à participer à stop Misère !, qui porte sur la place publique des situations comme la sienne pour trouver des solutions durables avec les institutions. Elle ne considère pas que ce type de collectif puisse être véritablement efficace. Surtout, elle craint de devoir s'engager au-delà de ses possibilités (forces et envies) en participant à l'action collective de Stop Misère ! Elle préfère en rester au club du troisième âge, qui est moins engageant : « *je n'y parle pas vraiment de tout ça, parce que 'ça va jaser', on joue aux cartes, coud... ça rompt la solitude uniquement, sans trop en dire. Je fais de la gym douce également* ». On apprendra pourtant que récemment elle a participé à une réunion du collectif, considérant que son histoire peut être utile à d'autres et que d'en parler ne pouvait en tout état de cause lui nuire. Son problème avec les institutions lui a montré qu'abandonner n'est pas une solution. L'avenir dira si Georgette est une participante assidue de Stop Misère ! En tout cas, elle admet pouvoir faire plus que chercher uniquement à rompre sa solitude.

Annie fait partie des assistantes sociales rencontrées sur le quartier au cours de l'enquête. Elle n'est pas à l'initiative de Stop Misère !, mais a contribué à promouvoir la démarche participative sur le quartier dans l'objectif de travailler entre professionnels et habitants travail. Aussi, est-elle active depuis le début dans les groupes thématiques mis en œuvre par le Centre social (Ecole ; Aménagement du quartier ; Aides financières, notamment les aides aux vacances). Le thème des aides financières introduit par un Théâtre forum a donné lieu à la mise en place à un groupe qu'Annie a particulièrement investi. Trois années de travail en commun avec des habitants et les institutions concernées, Conseil général et CCAS, qui donneront lieu à une démarche participative réussie, au sens où les institutions viendront à modifier profondément le dispositif pour tenir compte du besoin des habitants de pouvoir bénéficier de cette aide tout au long de l'année et pas seulement pendant les périodes de congés scolaires. Les habitants participeront au conseil d'administration du CCAS lorsque le thème sera abordé. Aujourd'hui, Annie constate que ces groupes de travail initiés par les professionnels du Centre social sont repris par des habitants actifs qui décident du choix des thèmes et sont à la manœuvre dans les rencontres régulières instaurées avec les institutions. Nos observations de plusieurs réunions et Théâtre forums montrent que les habitants sont des acteurs véritables, introduisant les constats et les propositions, et ordonnant les sujets abordés, comme récemment avec la question du Minimum alimentaire qui a émergé des groupes d'échange, et de Stop Misère ! en particulier.

Pour Annie, la conséquence de ces expériences de participation citoyenne est de faire des habitants impliqués des véritables acteurs de l'action sociale locale. Participer *« leur donne un autre positionnement dans la société que si on s'était contenté des rencontres individuelles. L'élu n'est plus un 'intouchable', on le questionne, on comprend les rouages administratifs, on voit les professionnels eux aussi questionner leur hiérarchie... et c'est en ça que ça transforme les gens. »* A ses yeux, les participants les plus actifs accèdent au statut de professionnel de la participation. Si plusieurs d'entre eux (dont Caroline, Farida et Kamel) ont suivi Recherche-Formation-Action dans le cadre d'un réseau national de « capacitation », leur implication a contribué à ce que la question d'un statut d' *« habitant relai »* soit posée publiquement à un moment donné. Annie situe là le changement produit par la participation active aux groupes thématiques du Centre social qui a débouché pour certaines personnes à la formation de Stop Misère ! : au niveau du statut social que les habitants engagés seraient en passe de trouver. Pour elle, le parcours effectué par Caroline qui vient de réaliser une formation diplômante pour être professionnelle de l'intervention sociale en est l'illustration la plus aboutie.

Pour autant, Annie ne s'enflamme pas. Ce qui est vrai pour quelques habitants et loin d'être réalisable et *a fortiori* réalisé avec la plupart. Elle note une réelle difficulté à renouveler les

participants et constate que « *Stop Misère ! passe une période creuse* » ; mais elle ne désespère pas. On peut la conforter : à titre d'exemple, nous suivons l'action de formation de « personnes relai » pour les campagnes de dépistage des cancers, menée par l'Office départemental de lutte contre les cancers avec ces acteurs du quartier ; de nouvelles personnes, pas engagées par ailleurs sont volontaires, se sentant concernées à différents titres. En notant l'importance de l'élargissement et du renouvellement des sujets ou des thématiques indispensable pour « recruter » des habitants vers la démarche participative – signifiée comme vecteur d'une citoyenneté active – Annie indique ainsi que les processus de reconnaissance qui peuvent ainsi se produire au bénéfice des personnes, dépendent toujours au départ d'une rencontre d'intérêts. La venue dans ces collectifs est possible dès que ce qu'ils (re)présentent fait sens pour les individus ; il y a donc une part de hasard lié au fait que la raison sociale de ces collectifs doit rencontrer les espaces d'attentes individuels. Une fois l'élément « *enclencheur* » trouvé, « *c'est certain que ça les 'booste', ça leur redonne force et confiance, ils le disent clairement. Tant mieux, cela veut dire qu'ils avancent, qu'ils ont des parcours spécifiques* ». Dans un second temps, la participation individuelle pour faire du collectif devient un élément « activateur », lorsque, fortes de cette expérience, les personnes agissent différemment et autrement qu'elles ne l'ont fait (ou pas) jusque-là, que ce soit pour elles mais aussi parfois pour d'autres personnes, du coup dont elles se sentent proches. Le raisonnement d'Annie nous conduit ainsi à penser le passage dans ces collectifs comme un moment de fabrication d'appartenance sociale et de conscience de classe.

Cette participation active change les perceptions des situations vécues et des capacités individuelles à agir dessus. Ce changement se traduit aussi dans le rapport aux droits, selon Annie. Les droits n'apparaissent plus comme une question personnelle mais deviennent une affaire collective. Ils ne sont plus perçus comme déficitaires et significatifs d'une condition de perdants, mais deviennent l'enjeu d'un processus recherché de reconnaissance sociale. Et de citer « *la Dalo* », qui « *marche bien. Les habitants se saisissent de ce droit et ça marche. Mais c'est davantage des revendications individuelles et non collectives* ». La participation au collectif favorise une réappropriation des droits et incite certains à s'inquiéter de la situation d'autres personnes et à s'engager activement dans ce sens. Mais ceux-ci restent peu nombreux ; ce qui indique la limite de la démarche participative en termes d'implication dans des actions collectives.

II – Résultats et analyses :

Ecoute et reconnaissance – Fabrication d'accès au(x) droit(s)

L'objet de cette partie est d'indiquer comment les structures étudiées contribuent à fabriquer des *accès au(x) droit(s)*. En analysant les relations d'échanges développées au sein de chacune, il s'agit de comprendre en quoi ces structures peuvent aider les personnes accueillies dans des relations d'échanges et accompagnées vers la résolution de différents besoins, à la fois, à recouvrer des *droits subjectifs* et à se percevoir et se comporter de façon durable comme des sujets de droits, alors même que sur l'un et l'autre de ces deux plans, leur trajectoires, parcours et situations les rendent vulnérables. Partant notamment des travaux de Jacques Faget¹⁹, et plus récemment de ceux d'un groupe de jeunes juristes – auteurs d'un numéro consacré à « L'accès au droit » dans la revue en ligne *Jurisdoctoria*²⁰ –, nous avons retenu une conception bipolaire de l'accès au(x) droit(s), où une *dimension fonctionnelle* s'articule à une *dimension psychologique*. La première dimension renvoie les individus à la possibilité d'accéder directement à des *droits subjectifs* ou indirectement par l'intermédiaire de diverses ressources mises à disposition (informations, conseils, accompagnements) ; la seconde est liée à la possibilité de (ré)inscrire les personnes dans l'idée qu'en toutes circonstances elles ont *le droit d'être traitées comme tout un chacun* – c'est-à-dire à égalité – sans qu'aucun aspect de leur personne ou de leur condition ne puisse entraîner de différences qui les offensent.

Par rapport aux propositions de Jacques Faget et de Xavier Souvignet²¹, nous retenons l'ambivalence de la notion d'accès au(x) droit(s) – à laquelle nous accordons aussi un pluriel – pour signifier, comme eux, qu'elle n'est pas qu'instrumentale, c'est-à-dire concrétisée dans des réalisations matérielles (chez Faget : la possibilité d'être informé sur les droits, aidé dans l'accomplissement de démarches administratives, assisté lorsque des litiges se présentent ; chez Souvignet : la saisine, c'est-à-dire l'accès concret à une autorité, au juge en particulier), mais qu'elle est aussi intimement dépendante des individus eux-mêmes. En parlant alors de *dimension symbolique* afin de pointer ce second aspect, Faget parle de l'accès au statut de « sujet de droit », tandis qu'en parlant de *dimension intellectuelle* Souvignet insiste sur la (pré)connaissance (de l'existence) des règles de droit que les individus savent pouvoir saisir. Leurs idées ou intuitions nous paraissent justes ou en tout cas heuristiques. Toutefois, les dimensions qu'ils décrivent sur le plan symbolique ou intellectuel ne sont pas suffisamment

¹⁹ Faget J., 1995, « L'accès au droit : logiques de marché et enjeux sociaux », *Droit & Société*, n°30-31. Texte en ligne : <http://www.reds.msh-paris.fr/publications/revue/html/ds030031/ds030031-08.htm>

²⁰ *Jurisdoctoria*, 2008, L'accès au droit, Revue doctorale de droit public comparé et de théorie juridique, n°1, Université Paris I – Panthéon-Sorbonne. http://www.jurisdoctoria.net/numero1_octobre_2008.html

²¹ Souvignet X, 2008, L'accès au droit, principe du droit, principe de droit, *Jurisdoctoria*, octobre, n°1, p. 23-50.

construites comme catégories d'analyse (et probablement difficiles à construire comme telles). En particulier, Xavier Souvignet note bien que lorsqu'on subordonne l'accès au droit à l'inscription des individus dans l'idée même de sa possibilité, on est conduit à ouvrir une discussion sur le sens et les finalités du droit, à le concevoir à la fois comme anthropologie et comme garantie d'autonomie²². Pour autant, son point de vue reste éminemment abstrait. Aussi, les limites trouvées dans les représentations de l'accès au(x) droit(s) proposées par ces auteurs nous conduisent-elles à rendre compte de façon concrète de cette dimension personnelle de l'accès au(x) droit(s) liée au travail des individus sur eux-mêmes pour s'inscrire dans l'idée des droits et du droit.

En tant que sociologues, nous avons choisi de situer l'explication de l'accès au(x) droit(s) dans les relations d'échanges, par conséquent de le concevoir comme la résultante d'interactions qui sont au cœur des activités courantes des structures, et dont la principale complexité est justement de mêler des dimensions de nature différente (d'une part, fonctionnelle ; d'autre part, psychologique). Les relations d'échanges ont donc été prises comme objet d'étude. Ces relations varient d'une structure à l'autre : elles ne répondent pas aux mêmes objectifs et ne visent pas les mêmes buts. Elles se distinguent aussi – et cela est central dans le cadre de cette recherche – dans les rapports ou usages faits des *droits subjectifs* mais aussi du *droit objectif* : parfois immédiat, comme à l'ALPIL, OSEZ ou ULISSE, ou bien distant ou indirect, comme à Stop Misère ! ; nous allons y revenir.

Tenant compte des spécificités des relations d'échanges dues aux activités et organisations différentes, nous avons rapporté les différentes structures à leurs manières de fabriquer des accès au(x) droit(s) en intervenant directement ou pas sur le plan fonctionnel, mais aussi en agissant sur le plan psychologique pour la *reconnaissance sociale* des personnes. Notre approche a été construite différemment pour aborder l'un et l'autre de ces deux plans. Pour la dimension fonctionnelle de l'accès au(x) droit(s), nous n'avons pas considéré nécessaire de nous doter *a priori* d'une grille de lecture particulière puisque les techniques d'enquête

²² Résumons son point de vue : l'idée de l'accès au droit s'enracine dans les exigences d'accessibilité, d'intelligibilité et de prévisibilité des règles de droit, c'est-à-dire dans le besoin de « sécurité juridique » des individus dans les sociétés modernes. Cette exigence, propre à un Etat de droit, est présentée comme étant consubstantielle d'une anthropologie individualiste libérale, fondée sur « l'autonomie » : entendue ici comme la capacité de chaque individu à faire usage de sa raison afin de régler sa conduite à l'appui des règles et des normes qui l'instituent comme sujet de droit, c'est-à-dire comme citoyen. De ce point de vue, l'accès au droit ne traduit pas seulement une exigence de sécurité juridique mais ressortit à la nécessaire protection et garantie de l'autonomie des individus, vers lesquelles l'Etat de droit est en principe orienté. Si la fin ultime du droit est l'autonomie, ou en tout cas s'il se donne pour finalité de la garantir et de la préserver, alors l'accès au droit, dans sa dimension de « sécurité juridique », constitue l'une des garanties de cette autonomie consubstantielle de la citoyenneté. La notion d'accès au droit resurgit alors sous sa dimension juridique première – celle de la protection effective de la justiciabilité des individus – distincte de celle d'accès à la justice. L'accès au droit doit être assuré pour garantir l'autonomie des individus et non seulement l'accès au juge et justice.

utilisées (observations et entretiens) nous permettaient de rendre compte explicitement de quoi il en retourne. En revanche, pour la dimension psychologique nous avons fait l'hypothèse théorique que l'inscription d'une personne dans l'idée de droit à une égalité de traitement en toutes occasions est liée – d'autant plus lorsque, comme bien souvent ici, les personnes sont « en retrait » par rapport à cette idée comme par rapport à leurs droits – à la possibilité de la (re)mettre concrètement dans des dispositions psychologiques favorables, en termes de *confiance en soi*, d'*estime de soi* et de *respect de soi*. Nous avons alors retenu le concept de reconnaissance sociale et nous sommes équipés de la grille de lecture proposée en particulier par le philosophe allemand Axel Honneth, pour classer et analyser notre matériau.

Pour rappel, selon la typologie dressée par Axel Honneth, la *confiance en soi*, le *respect de soi* et l'*estime de soi* sont les trois sphères de reconnaissance nécessaires pour la réalisation de soi. Cette typologie s'appuie sur la psychologie sociale de George Herbert Mead et la psychanalyse de Donald Winnicott. Elle distingue :

- La première est la sphère de l'amour qui se rapporte aux liens affectifs unissant une personne à un groupe restreint. S'appuyant sur les travaux de Winnicott, Honneth insiste sur l'importance de ces liens affectifs dans l'acquisition de la confiance en soi, indispensable à la participation à la vie sociale.
- La deuxième sphère est juridico-politique : parce qu'un individu est reconnu comme sujet de droits et de devoirs, il peut comprendre ses actes comme une manifestation, respectée par tous, de sa propre autonomie. En cela, la reconnaissance juridique est indispensable à l'acquisition du respect de soi.
- Enfin, la troisième sphère est celle de la reconnaissance sociale, qui permet aux individus de se rapporter positivement à leurs qualités particulières, à leurs capacités concrètes. L'estime sociale, propre à cette sphère, est indispensable à l'acquisition de l'estime de soi.

Cette grille de lecture appliquée au matériau constitué permet de rendre compte de l'accès au(x) droit(s) tel qu'il se fabrique, tant sur un plan fonctionnel que psychologique, entre écoute et reconnaissance. La suite cherche à présenter ce résultat.

Ecoute et reconnaissance : les principaux termes des relations d'échanges dans les structures

Les récits d'entretien présentés dans la première partie retiennent tout d'abord notre attention du fait de leur très grande proximité sur un point essentiel : la qualité des relations d'échange dans les différentes structures. Deux termes en particulier reviennent pour caractériser ces relations, dans la presque totalité des entretiens : « *écoute* » et « *reconnaissance* ». Ce sont les mots des personnes et non les nôtres, comme on peut le constater en lisant les retranscriptions des entretiens. Ces mots clés ont une connotation positive. Surtout, chaque enquêté(e) semble leur accorder le même sens, comme si en les associant les personnes proposaient une description convergente sinon commune, de leur point de vue, de ce que sont les relations à l'ALPIL, OSEZ, ULISSE ou à Stop Misère ! :

- L'écoute caractérise la nature des relations rencontrées : les relations sont des relations d'écoute. Beaucoup de personnes comparent cette qualité des relations vécues avec d'autres expériences qu'elles jugent négativement, critiquant au passage la manière de recevoir dans bon nombre d'administrations, services publics ou organismes sociaux. Pour certaines personnes d'origine étrangère, cette écoute est même pour elles « une première fois » ; on pense par exemple à Aïcha, Samia ou Naïma. Elles sont invitées à parler d'elles-mêmes, à faire part de leurs préférences et de leurs souhaits. Aucune ne perçoit cela comme une obligation ou une intrusion dans leur vie privée, même si parfois les échanges vont loin. C'est notamment pour cela que Noëlle va pour la première fois oser parler de son handicap qui ne se voit pas, mais par rapport auquel elle n'a eu de cesse jusque-là de ruser face à des employeurs. Tous disent être pris en compte dans leur histoire personnelle ; parfois même pas assez, comme Paul qui, pourtant, a voulu s'en tenir à une stricte relation salarié/employeur avec OSEZ. D'une façon générale, on est donc loin de « *l'injonction biographique* » si courante dans les politiques sociales²³, dont le but est d'inscrire les parcours individuels dans des normes et calendriers institutionnels²⁴. Ici, les personnes se sentent écoutées parce qu'elles peuvent indiquer leurs besoins, dire leurs envies et parler de leurs projets.

²³ Astier I, Duvoux N (dir.), 2006, *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan, coll., « Le Lien social ».

²⁴ Passeron J.-C., 1990, « Biographies, flux, itinéraires, trajectoires », *Revue française de sociologie*, XXXI (1), p. 3-22.

- Ces relations d'écoute donnent à chacun le sentiment d'être reconnu, c'est-à-dire considéré tel qu'il est, pour ce qu'il est. Ce sentiment de reconnaissance sociale est produit pour deux raisons liées, qui reviennent de façon systématique : *les personnes n'ont pas l'impression d'être jugées et elles sont considérées*. D'un côté, on va le voir, elles (ré)acquièrent une *estime de soi* puisque les relations avec les structures ne pointent pas leurs déficits, à la différence de beaucoup d'administrations et d'employeurs, de certains services sociaux. Au contraire, elles mettent en avant leurs capacités réelles et potentielles : les personnes sont valorisées et non déniées ; elles sont ainsi encouragées pour leurs atouts (combativité, compétences, savoirs, etc.) et non stigmatisées pour leurs manques, impossibilités, incapacités. D'un autre côté, on le montrera aussi, les personnes (re)découvrent un *respect de soi* puisque le déroulement des échanges comme les résultats objectifs ou matériels obtenus (accès à une prestation financière ou un dispositif social à Stop Misère !, à un emploi à OSEZ et ULISSE, à un hébergement/logement à l'ALPIL) leur indiquent qu'elles sont traitées comme un *égal* par les acteurs ou agents des structures, malgré des rapports d'échange nécessairement asymétriques, sauf à Stop misère ! Comme un égal dans la considération des besoins individuels, de l'autonomie dans les choix et l'accès aux prestations ou services, dans la mesure où les acteurs/agents leur montrent : que cette considération est un principe de justice, ou une norme essentielle du vivre ensemble dans une société respectueuse d'autrui ; et que cette considération n'est pas compassionnelle ou de façade ; qu'elle est celle que les acteurs bénévoles de Stop Misère ! ou les agents salariés des autres structures souhaitent et exigent aussi pour eux-mêmes.

- Un autre aspect est lié à cette reconnaissance sociale et y contribue : la *confiance en soi*, à la fois par et dans les autres (professionnels/bénévoles). On va le voir également, les personnes admettent que leur passage dans les structures les aident à (re)trouver confiance en elles-mêmes. De nombreux témoignages indiquent comment les personnes osent maintenant réagir devant des erreurs (Hélène, Georgette), du mépris (Aïcha) ou des injustices (Mimi, Naïma, Kamel, Caroline), mais aussi ne veulent plus (s')abandonner (Soraya, Noëlle, Naïma, Camélia), ou bien tentent ce qu'elles ne faisaient pas auparavant (Fadela, Gentiane, Charles). Le mot confiance est très souvent utilisé. Il témoigne en quelque sorte d'une forme de (re)naissance permettant aux individus de s'opposer (enfin) à des types d'expériences qui les ont niés. La confiance apparaît comme le résultat principal, puisqu'elle vient changer parfois les comportements, sinon les attitudes.

Cette présentation générale des relations d'échanges a pour but d'expliquer aussitôt la spécificité de ces structures, qui à la fois les distingue avantageusement de bien d'autres « dispositifs » et leur pose une difficulté majeure – sauf à Stop Misère ! et sur laquelle nous reviendrons dans la partie suivante : souvent les personnes manœuvrent pour que ces relations durent alors que les structures jouent sur un renouvellement des publics. Sur le fond, la principale caractéristique de ces relations d'échanges est de *n'abandonner personne à son sort* en rangeant d'emblée les gens dans une case plus ou moins prédéterminée. Les structures étudiées ne s'inscrivent pas du tout dans cette forme dominante d'organisation des rapports sociaux puisqu'en plus de ne pas juger les personnes et de les considérer, elles ne décident pas des besoins et des choix à leur place. En général, les fonctionnements administratifs – et notamment des services sociaux – sont fondés sur la définition, par le politique et les professionnels, des besoins sociaux²⁵. Cette définition est largement prédéterminée par des objectifs et des critères qui ne tiennent pas compte en priorité des demandes personnelles, dans la mesure où l'offre publique est construite selon une représentation agrégée des intérêts individuels²⁶. A observer les pratiques des structures – en particulier d'OSEZ, ULISSE – on peut considérer que leur approche des besoins des individus se fonde à l'inverse sur la prise en compte des évaluations individuelles des conséquences pour soi de l'offre proposée (de services et/ou de ressources). Dans ce cas, la logique d'évaluation de la demande tiendrait compte d'un « *préordre social* [celui des individus] *dans l'espace des utilités* », comme le préconisent les théoriciens du choix social²⁷. Elle se démarquerait de façon radicale du mode classique fondé sur le jugement des professionnels.

Ici, les relations d'échange sont fondées sur une logique de l'interaction et de l'incitation, du faire avec et non de faire pour ou à la place de. Porteuses de valeurs humanistes et animées par des acteurs qui les portent par tempérament – nos multiples discussions ne font pour nous aucun doute sur ce plan –, ces structures qui se réclament des principes de l'économie sociale et solidaire (OSEZ, ULISSE), de la démarche participative (Stop Misère !) et de la mobilisation collective (ALPIL) ont pour raison sociale de permettre aux individus de s'élever socialement.

La résonance est forte. Les personnes l'ont bien perçue quand elles disent clairement découvrir un rapport social qui les considère et leur donne confiance. Chez le plus grand

²⁵ Jobert B., 1989, « Evaluer la demande sociale », *Projet*, n° 220, p. 51-57.

²⁶ Cette représentation est largement contestée et remise en cause par les théoriciens du choix social, ou du post-welfarisme (Arrow, Sen, Suzumura, d'Aspremont, Gevers, etc.), qui influencent peu à peu les politiques sociales en France : P. Warin, 2010b, « Les politiques publiques face à la non-demande », in Borraz O., Guiraudon V. (dir.), *Politiques publiques. 2, Changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 287-312.

²⁷ Pour une synthèse remarquable, en français, de ces travaux : Guibet-Lafaye C., 2006, *Justice sociale et éthique individuelle*, Laval, Presses universitaires de Laval, coll. « Inter-Sophia ».

nombre c'est un changement radical, voire un choc, par rapport à ce qu'elles ont connu et connaissent habituellement. « *C'est de l'humanisme, je n'ai jamais vu ça* » : Naïma dit à sa façon ce que beaucoup d'autres disent aussi. Dans leur vie de plus ou moins grande galère, la crainte de tous est d'être abandonné par leur entourage (Aïcha après ses échecs au bac ; Naïma qui veut savoir si elle existe encore, pour autre chose que son rôle domestique ; Kamel qui a eu des difficultés à assumer professionnellement son rôle de chef de famille ; ...) ou d'être privé de l'approbation reconnaissante d'autrui (Soraya subitement sortie d'un milieu professionnel valorisant ; Hélène qui organise tout autour/pour ses enfants suite à sa séparation ; Noëlle qui cache son handicap ; Camélia qui se bat pour que ses diplômes hautement qualifiés lui ouvrent les portes d'une situation espérée ; Aziz dont la reconnaissance est entièrement suspendue à sa vie d'artiste ; Charles qui a souffert que ses facilités linguistiques et littéraires aient été gâchées ; ...). Aussi, les relations d'échanges leur procurent un sentiment de réconfort dans la mesure où elles se présentent comme une rupture, ou tout du moins une parenthèse, par rapport à ces craintes liées à leurs vulnérabilités ou précarités sociales, affectives, psychologiques et probablement psychiques. Elles les apaisent sinon les délivrent de leur angoisse d'être abandonnés à leur sort. Angoisse, qui évoque selon nous *l'angoisse sociale* à travers laquelle Freud a mis à jour le rapport psychique entre l'individu et la société²⁸. Rapport, à partir duquel des philosophes contemporains confrontés au caractère anxiogène de *sociétés du mépris* quand le mépris s'ajoute à la précarité²⁹ et les individus sont de moins en moins appelés à compter sur les autres³⁰, fondent leur analyse critique des sociétés néolibérales, partant de la question de la reconnaissance sociale dans la perspective de reconstituer les conditions politiques d'un rapport positif de l'individu à soi³¹.

Bien entendu, ce sentiment de réconfort varie selon les personnes. Sur ce plan, il n'est pas anodin de remarquer que les hommes sont moins affectés que les femmes par des relations d'échanges avec des acteurs/agents qui sont toutes des femmes, mais surtout de constater que les hommes avec lesquels nous nous sommes entretenus ont généralement connu (et connaissent encore pour certains), pour cinq sur huit, des situations d'exclusion. Ceux que l'on ne signale pas ci-dessus ne vivent pas ou plus dans la crainte d'être abandonnés à leur sort, car ils l'ont été ou le sont en étant à la rue, parfois depuis longtemps. Mimi, Johnny, Elvis, Paul, Aziz ont tous été ou sont encore SDF. Ce vécu les rend apparemment moins sensibles à la qualité de l'écoute reçue et aux effets en termes de reconnaissance sociale ; leur rapport aux structures reste essentiellement un rapport d'intérêt. L'exclusion, on le sait,

²⁸ Freud S., 2005 (1926), « Inhibition, symptôme, angoisse », Paris, Puf.

²⁹ Renault E., 2001, *Mépris social*, Bègles, Editions du Passant, coll. « Poches de résistance ».

³⁰ Honneth A., 2006, *La société du mépris*, Paris, La Découverte.

³¹ Honneth A., 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf ; Ricoeur P., 2004, *Parcours de la reconnaissance*, Paris, Stock, coll. « Les essais ».

c'est aussi lorsque les personnes devenues insensibles à la privation de droits et de services n'éprouvent plus le sentiment d'indignité³².

Par conséquent, l'originalité des relations d'échanges qui caractérisent ces structures se perçoit d'un double point de vue : d'une part, il n'y a pas de jugement mais de la considération, ce qui active un processus de reconnaissance sociale ; d'autre part, certaines personnes nourrissent le sentiment de ne pas être abandonnées à leur sort. De cette façon, les structures agissent comme des acteurs sociaux particuliers à la fois en évitant la violence institutionnelle des relations qui imposent leur ordre de façon unilatérale aux individus, et en apportant un élément de réponse à l'angoisse sociale de ceux qui se perçoivent méprisés. Cette présentation générale des relations d'échanges mérite maintenant d'être précisée, structure par structure, en tenant compte de leurs spécificités. Il convient en effet de revenir sur leurs manières de faire dans la mesure où chacune tisse de façon singulière les relations entre écoute et reconnaissance.

Stop Misère ! a pour but explicite de favoriser une émancipation sociale des habitants par la participation. La question de l'accès aux droits économiques et sociaux n'est qu'un moyen pour y parvenir. Elle est sortie parmi d'autres (comme celle de la tontine) parce qu'elle a semblé représenter un enjeu suffisant pour développer la dynamique de la participation initié par le Centre social installé dans ce quartier d'habitat social. Dans ce but, le collectif co-anime avec les assistantes sociales du Centre des groupes de parole et des rencontres publiques régulières avec des institutions dans le cadre de Théâtres forums trimestriels. En particulier, les groupes de parole fonctionnent dans le but de lever les préjugés sur l'impossibilité d'agir sur les conditions de vie : à plusieurs reprises, les discussions que nous avons observées abordent la question de la culpabilité induite par le fait de ne pas à être ou se percevoir à la hauteur d'évènements ou de démarches, et de la souffrance qui en découle³³. Aussi, le collectif investit-il fortement ces moments parce qu'ils aident les participants à se construire comme sujets de volonté pour : compter sur leurs propres potentialités, dénoncer des fonctionnements qui ne paraissent pas acceptables, être solidaires, et se poser en interlocuteur collectif des institutions.

Ce collectif porte l'objectif explicite de promouvoir le « *droit de dire* » et le « *pouvoir de la parole* », en héritage de « *la parole habitante* » fortement mise en avant dans les premières étapes de la politique de la Ville sur le quartier. Il estime que c'est la meilleure façon d'agir

³² Guillou J., Moreau de Belland L., 2005, *Figures de l'exclusion, parcours de Sans domicile fixe*, Paris, L'Harmattan.

³³ A partir de ce type d'observation François Dubet parle d'« *inégalités multipliées* » qui exigent, selon lui, que se forme une politique de reconnaissance du sujet : Dubet F., 2001, *Les inégalités multipliées*, Paris, Editions de L'Aube.

pour tenter de sortir les habitants des formes de replis qui les rendent incapables de réagir, que ce soit face à des administrations ou devant des voisins. Libérer une parole et des capacités meurtries et inhibées, tel est le premier but recherché : l'hypothèse étant que, par la parole, l'individu reprenne confiance en lui, se fasse respecter et (re)devienne sujet de volonté. L'accès à la parole structure par conséquent le mode d'interaction qui caractérise Stop Misère ! Vient qui veut, sans condition ; mais les nouveaux participants sont clairement sollicités pour participer aux échanges et aux actions collectives entreprises.

Stop Misère ! a le souci de construire une symétrie dans les échanges. La voix de chacun a la même importance et la même valeur, que l'on soit à l'aise ou pas pour s'exprimer, habitant ou professionnel dans le quartier. Au regard des formes de réciprocité définies par Alan P. Fiske dans son étude de référence sur les modèles élémentaires de la socialité³⁴ – soit sur la capacité à former des liens sociaux – on peut dire que Stop Misère ! développe une *réciprocité généralisée* dans les échanges mis en place, puisque les participants, quels qu'ils soient, sont socialement équivalents et indifférenciés. Les relations qui se développent sont des relations de *sollicitude* (attention soutenue, affectueuse et prévenante), de *compréhension* (compréhension – sans empathie – de la situation d'autrui et possibilité de la saisir avec lui) et souvent de *sympathie* (partage des sentiments, des émotions, des opinions et des croyances d'autrui).

L'amélioration des situations personnelles sur des aspects particuliers est alors un simple effet indirect ; ce n'est pas ce qui est attendu en priorité. Par exemple dans le groupe de parole sur l'accès aux droits, Stop Misère ! s'appuie très concrètement sur des situations conflictuelles vécues en matière d'accès à des prestations sociales financières, des services ou des dispositifs. Ces réalités sont beaucoup discutées et analysées, mais non pas tant pour que les personnes trouvent une solution directe à leurs difficultés (ce ne peut pas être le lieu), mais dans le but qu'elles adoptent d'autres comportements, plus actifs, lorsque ces situations se reproduiront. Très clairement, Stop Misère ! s'inscrit dans une démarche de *capacitation citoyenne*, dont le but est de permettre aux personnes de comprendre les raisons de leurs situations et de mieux pouvoir les faire évoluer avec d'autres personnes³⁵. En les amenant à chercher avec d'autres des solutions immédiates et surtout des solutions collectives pouvant donner lieu à une réponse durable et généralisée, le collectif cherche à sortir les personnes de leur repli et de leur passivité subie. Il vise à les inscrire dans l'idée qu'elles peuvent et doivent agir par elles-mêmes, et ainsi à leur redonner une *confiance en soi* mais aussi une *confiance dans les autres* (agents, institutions, voisins, etc.) qui, à force de

³⁴ Fiske A. P., 1992, "The four elementary forms of sociality: framework for a unified theory of social relations", *Psychological Review*, 99, p. 689-723.

³⁵ Telle est la définition donnée par le Réseau Capacitation Citoyenne: <http://www.capacitation-citoyenne.org/livrets/emeraude/roubaix07.pdf>

leur manquer, les rendent totalement invisibles ou transparentes. L'action de Stop Misère ! vise donc les individus plutôt que les situations individuelles qui sont du ressort du Centre social. Stop Misère ! évite ainsi une confusion des rôles avec les assistantes sociales partenaires, qui peuvent par ailleurs traiter les problèmes individuels des participants. C'est sur cette frontière que repose leur collaboration. Il arrive que les assistantes sociales encouragent des habitants à participer au collectif. Néanmoins, c'est pour inciter les personnes à sortir de leur isolement et à se (re)mobiliser ; sans que cela n'interfère avec les objectifs propres à l'action sociale.

Le collectif poursuit également un second but, qui est de constituer, voire même d'instituer des *habitants relais*, c'est-à-dire des intermédiaires entre la population et différents acteurs (institutions, associations ou administrations). Cette idée est venue d'un travail en commun entre les habitants, initiateurs du collectif, et une psychosociologue travaillant au Centre social, aujourd'hui à la retraite. Elle a été encouragée au départ par la participation de ces habitants à une rencontre régionale organisée en 2008 par la Mission régionale d'information sur l'exclusion (MRIE) sur la démocratie participative³⁶. Cette rencontre leur a permis d'intégrer le réseau associatif « K'Ose toujours » engagé dans des démarches de capacitation. Si des habitants relais sont créés, l'histoire dira si cela modifie l'alliance des acteurs et a des effets sur les actions menées en commun. Pour l'instant, le collectif s'appuie surtout sur les rencontres et manifestations co-organisées avec le Centre social pour tirer à lui de nouveaux membres. Il cherche à « recruter » également au-delà du Centre social, par exemple à la sortie des écoles ou en stationnant régulièrement dans un café du quartier, et surtout par une pratique du bouche-à-oreille. Le recrutement, par interpellation directe, repose entièrement sur le volontariat. La proposition est claire : il s'agit d'agir collectivement et publiquement pour les droits. La participation au collectif sert de miroir au sens où chacun se renforce au travers des échanges avec les autres. Mais elle s'inscrit aussi dans une logique de changement social, dans la mesure où le but affiché est de contribuer à améliorer le contenu des offres publiques sur le quartier et à constituer les habitants en interlocuteurs, voire en partenaires reconnus des institutions.

OSEZ et **ULISSE** visent d'autres buts et développent d'autres pratiques de (re)mise en capacité des personnes. Les deux structures sont des entreprises et fonctionnent comme telles, même si elles sont explicitement des acteurs de l'économie sociale et solidaire. La

³⁶ Rencontre régionale « Pauvreté, précarité : quelle démocratie participative, pour quelles transformations ? » 29 novembre 2008 au Conseil régional : cf. *La Lettre de la MRIE*, n° 21, novembre 2008.

<http://www.mrie.org/mission-regionale-information-exclusion/docs/MRIE-lettre%20n%C3%82%C2%B021.pdf>

Cette rencontre initiée par le Vice président du Conseil régional Rhône-Alpes délégué à la démocratie participative et la MRIE a probablement servi d'impulsion à la constitution de *Stop Misère !*, donnant à ces habitants une visibilité et surtout l'envie de pousser l'idée d'une reconnaissance institutionnelle de l'action menée à partir du Centre social.

venue dans ces structures est liée à une recherche spontanée d'emploi ou bien, le plus souvent, est prescrite par un service social, une mission locale, une commission locale d'insertion, etc. Les relations avec les personnes qui s'adressent ou sont adressées à elles sont donc avant tout des relations entre employeurs et salariés. Par l'activité salariée des personnes accueillies, les deux structures trouvent une partie des ressources financières qui leur permettent d'intervenir comme acteurs de la (ré)insertion socioprofessionnelle. En même temps, les personnes qui passent dans ces structures trouvent des possibilités pour se former, travailler, gagner de l'argent, et parfois pour régler durablement leur situation par rapport à l'emploi.

Dans ces relations d'échange, chaque protagoniste dépend de l'autre. Pour avoir de bons résultats, les agents ont besoin que les personnes soient actives dans leurs projets professionnels ; pour être actives et efficaces les personnes ont besoin que les agents les aident pour clarifier leurs compétences, connaître et accéder à diverses ressources nécessaires pour rechercher et trouver un emploi (informations sur les employeurs potentiels et les formations ; aides pour accéder à des outils d'information, des informateurs, des formations, des aides sociales en matière de transport, des missions ou des emplois) et leur apportent aussi réconfort et encouragement. Pour fonctionner, c'est-à-dire pour produire – côté structures – des « *sorties positives vers l'emploi* », ces relations reposent sur une *confiance réciproque*.

Cette confiance réciproque indispensable aux uns comme aux autres est recherchée dans le cadre de relations qui sont largement formatées par l'organisation instituée des parcours d'insertion. Après les séances d'accueil et d'entretien préalable, un suivi individualisé régulier est assuré (très souvent doublé d'échanges téléphoniques) pour veiller au bon déroulement de la formation, de la recherche de travail, de la mission confiée ou encore pour veiller à la bonne insertion dans emploi trouvé (y compris sur le lieu de travail), mais aussi pour « avoir des nouvelles » lorsque la personne a reporté un rendez-vous ou semblait préoccupée lors d'un dernier contact. Ces échanges ne sont jamais intrusifs, même s'ils y a nécessairement une part de contrôle ; ils se veulent avant tout compréhensifs (clairement dans le but de savoir où en sont les personnes). Allant parfois loin dans la connaissance des situations personnelles, sans être néanmoins dans l'injonction biographique, les agents des structures sont attentifs à ce que les échanges aient en permanence une *fonction réparatrice*, c'est-à-dire qu'ils évitent et neutralisent, si c'est le cas, les effets négatifs survenus dans des relations avec les mandants (particuliers, associations, collectivités, entreprises) qui sont nécessairement non réciproques. Le souci constant des structures à

préserver cette fonction réparatrice des interactions – mise en avant par Erving Goffman³⁷ – est essentiel dans la production de la confiance des personnes dans les agents et dans les structures. Très concrètement cette fonction réparatrice tient dans le soin qui est mis à ne pas juger les personnes et à ne pas les contraindre à se justifier ; ce qui ne veut pas dire ne pas leur demander de s'expliquer, de dire leurs possibilités, choix, envies. Les offenses (selon le terme de Goffman), ou les violences institutionnelles si courantes dans les relations de services entre agents et usagers, sont semble-t-il ici réduites au maximum.

Ces échanges durent dans le temps ; on peut cheminer à OSEZ comme à ULISSE pendant des mois ou des années. Les issues sont espérées et construites ensemble ; les réussites comme les échecs sont partagés. Cela crée des liens de *sollicitude* et de *compréhension*, comme à Stop Misère !, et parfois d'*empathie* (de compréhension – sans idée de partage – des sentiments, des émotions, des opinions et des croyances). Aussi ces échanges sont-ils en général perçus très positivement. Les personnes ont le sentiment que les structures s'occupent d'elles. Selon l'avis de beaucoup, il est très rare que les acteurs publics de l'emploi (et de citer abondamment Pôle emploi) aient pareil souci des personnes qu'ils suivent. C'est ce qui fait que ces structures leur paraissent si singulières et efficaces : car dans ces conditions, les personnes disent en retour donner le meilleur d'elles-mêmes pour que les structures aussi soient satisfaites du résultat et en même temps fières d'elles. De cette façon, elles sont reconnues sous leur meilleur jour ; elles en tirent une immense satisfaction personnelle. L'accompagnement individualisé repose ainsi sur des liens de confiance réciproque, fondée sur une reconnaissance partagée des mérites de chacun. Mais on le verra dans les conclusions, cela peut créer des difficultés.

Toutefois, entre OSEZ et ULISSE, les relations d'échange ne reposent pas tout à fait sur les mêmes ressorts :

- Première raison : du fait de localisations géographiques différentes (le Nord-Isère enclavé pour OSEZ ; Grenoble et son agglomération pour ULISSE), les questions de mobilité qui déterminent pour une part l'accès à l'emploi³⁸ se règlent différemment. Elles donnent lieu à une aide directe (de voiturage) de la part des agents d'OSEZ (la responsable et la secrétaire), qui est souvent perçue comme du dévouement, alors qu'à Grenoble l'aide au déplacement se fera sur un autre plan, tout aussi efficace

³⁷ La question de la réparation traverse l'œuvre de Goffman ; elle se trouve au cœur de sa sociologie des interactions. C'est peut-être dans son ouvrage traduit en 1973 aux Editions de minuit (coll. « Le Sens commun »), *La Mise en scène de la vie quotidienne. Tome 2 : Les Relations en public* qu'elle est la plus formalisée.

³⁸ D'où, du reste, la recherche de solutions originales au travers de la mise en place en Isère, comme ailleurs, de *plates-formes de mobilité pour l'insertion*.

mais plus anonyme, d'une prise en charge financière. Dans un cas, il y a une relation humaine, dans l'autre une relation d'argent.

- Deuxième raison : les lieux jouent aussi. Les relations sont nécessairement différentes selon que les locaux ressemblent ou pas à des services publics avec leurs guichets d'accueil et leurs bureaux en retrait. A OSEZ, localisée sur la place de la Mairie d'une petite commune, on entre directement dans le bureau partagé par la responsable et la secrétaire, à l'étage d'une petite maison. C'est différent à ULISSE où un accueil physique d'emblée rend plus formels les contacts.
- Troisième raison : la configuration institutionnelle très différente des acteurs de l'insertion et de l'emploi dans les cantons du Nord-Isère ou dans l'agglomération chef lieu du département fait que les acteurs des deux structures ont un rapport plus ou moins direct aux offres d'emplois. Du fait d'un rapport direct construit et entretenu avec un grand nombre de collectivités, d'entreprises, de particuliers, d'associations, la responsable d'OSEZ est l'intermédiaire unique entre les personnes et les mandants ; ce qui ne peut pas être autant le cas pour les agents d'ULISSE étant donné la plus grande complexité du marché du travail et la diffraction des dispositifs et procédures d'insertion à l'échelle de l'agglomération. Aussi la confiance réciproque ne se construit-elle pas de la même façon selon que le rapport à l'offre proposée (formations, missions, emplois) est direct ou pas, c'est-à-dire passe seulement ou pas par le(s) agent(s) de la structure. Sur ce plan, la proximité possible à OSEZ (renforcée par l'implication personnelle de la responsable et de la secrétaire pour véhiculer les personnes, suivre sur place les relations entre salariés et mandants, etc.) n'est pas envisageable à ULISSE. En revanche, à ULISSE l'offre est plus large et plus diversifiée : elle est à l'échelle d'une agglomération importante où les déplacements sont facilités et elle est démultipliée par la mobilisation de réseaux d'acteurs locaux, institutionnels ou associatifs. Ainsi par ULISSE on peut accéder à une diversité de ressources qui concourent aux processus d'insertion (outils informatiques, informateurs, relations sociales, etc.), grâce à l'ouverture des carnets d'adresses des agents toujours prêts à soutenir les personnes, parce que ne faisant jamais à leur place.
- Quatrième et dernière raison : la durée du parcours dans l'une ou l'autre des deux structures n'est pas soumise aux mêmes contraintes. Si dans les deux cas les structures sont obligées de réguler leurs propositions en fonction des ressources disponibles (missions, emplois), il n'y a pas à OSEZ de limites de temps, si bien que des personnes peuvent conserver cette structure comme employeur pendant des

années (Fadela, Hélène), alors qu'à ULISSE l'accès aux services étant conditionné par la précarité de la situation en matière de logement, le parcours d'insertion socioprofessionnelle se poursuit dans d'autres structures dès que la question du logement trouve une solution durable (c'est le cas de Camelia).

Dans des contextes différents et à partir de ressources qui leur sont propres, les structures parviennent à donner confiance dans leur offre et leur manière de faire. Elles aident ainsi les personnes à se situer dans un parcours d'insertion et à le (se) prendre en charge. Cela est possible parce que dans un cas (par l'accès direct à des emplois) comme dans l'autre (par la mobilisation de multiples ressources), et à chaque fois (par le souci permanent des personnes), les structures sortent de ce que Fiske appelle la *non réciprocité*. Pour éviter une relation trop inégale ou asymétrique avec les personnes, qui prévaut généralement et souvent durement dans les rapports employeurs/salariés, les deux structures rééquilibrent les relations (en tout cas en donnent une autre image) au travers de contributions et d'engagements significatifs de la part de leurs agents qui évitent le sentiment d'abandon.

A l'ALPIL, le contexte d'intervention et les modalités d'action de l'ALPIL se situent sur un autre plan encore. L'objectif principal de l'ALPIL est d'accueillir, d'informer et d'accompagner les personnes en difficultés de logement ou d'hébergement. L'association propose pour cela des permanences d'accueil physique, avec ou sans rendez vous, une permanence téléphonique, mais aussi un atelier d'information sur la loi DALO. L'accueil est quotidien et inconditionnel. De ce fait, on trouve une variété certaine parmi les publics qui se rendent à la Maison de l'habitat. Certains y viennent sans rendez vous, pour trouver une solution d'hébergement pour la nuit à venir quand d'autres sont orientés par leur assistante sociale et prennent rendez-vous pour engager une démarche de changement de logement. Autrement dit, si toutes les personnes qui se rendent à la Maison de l'habitat partagent une difficulté par rapport à leur « habitat », c'est néanmoins selon des degrés d'urgence très variés. Corrélativement, le type de réponse mis en place par les acteurs de l'association est lui aussi variable et va de la recherche d'un centre d'hébergement à l'instruction d'un dossier de demande de logement social, ou à la prise de contact avec un avocat dans le cadre d'une procédure d'expulsion locative.

Cette diversité des situations de vie et des conditions d'existence des publics n'est pas sans effets sur le type de relation qui s'instaure avec eux. Non pas que les acteurs de l'ALPIL modifient leur comportement en fonction des conditions d'existence de leur interlocuteur, mais parce que les attentes et les besoins des personnes qui s'adressent à l'ALPIL sont de fait très différents. Une personne qui se rend à l'ALPIL après avoir épuisé toutes les alternatives possibles pour enrayer sa procédure d'expulsion (Soraya) n'arrive pas avec les mêmes

attentes qu'une personne qui veut changer de logement parce que le sien est devenu trop petit. Par ailleurs, si certaines personnes, voire certaines populations (les personnes en squat ou vivant en abri de fortune, les populations roms) entretiennent des relations relativement suivies avec l'association (du fait de la domiciliation notamment), le commun des rencontres est moins étendu dans le temps que dans les autres structures : une fois les personnes (re)logées, ou hébergées, elles n'ont plus de raison de garder contact avec l'ALPIL.

Un autre élément, d'importance, vient peser sur le cadre de la relation établie entre les publics et la structure : la complexité et la technicité du droit au logement et de l'accès à l'hébergement/logement. De fait, tout travail d'information et d'orientation dans l'accès aux droits au logement est aussi une information et une médiation sur les circuits du logement. La prise en considération de cet aspect est indispensable si l'on veut comprendre et appréhender non seulement la difficulté de l'accès au logement, mais aussi la « plus value » de structures comme l'ALPIL.

L'ensemble de ces trois facteurs (diversité des situations d'existence et des besoins, relation moins suivie et complexité du champ) conduit à une distribution et une articulation plus variée ou moins systématique entre les termes identifiés : écoute – confiance en autrui – reconnaissance et le cas échéant confiance en soi, comparativement aux autres structures.

Dans les entretiens, la mise en avant de la qualité d'écoute des acteurs de l'ALPIL apparaît très fortement liée à l'expérience des circuits de l'aide sociale. Elle vient le plus souvent en contrepoint, ou comme une rupture, à la succession des interactions, le plus souvent malheureuses ou stériles, avec les services sociaux (CCAS ou conseil général). Dans ces services, l'écoute est associée à une reconnaissance des situations et plus particulièrement de leur urgence : revient, à plusieurs reprises, le récit mettant en scène des travailleurs sociaux opposant la quantité des cas (« vous n'êtes pas les seuls ») et une certaine hiérarchie de l'urgence (« il y a plus urgent que vous ») à la demande de traitement des personnes enquêtées – demandes d'ailleurs restées sans réponse. L'arrivée à l'ALPIL se passe autrement. Si on prend pour exemples Soraya et Roméo³⁹, leurs venues se situent à un moment de leurs trajectoires qui voient coexister deux caractéristiques : d'une part, elles l'une et l'autre sont dans une situation inextricable, elles ne parviennent pas à trouver une solution d'hébergement/logement ; d'autre part, les services sociaux n'ont pas donné suite à leur demande : soit qu'ils n'en ont pas été capables, soit qu'ils ont trop tardé à le faire. L'accueil qui leur est réservé par l'ALPIL représente donc pour Soraya et Roméo, comme

³⁹ Relativement courant compte tenu de la place occupée par l'ALPIL dans la prise en charge des problèmes de logement et d'hébergement dans le « dispositif lyonnais » : dernier recours, dernière roue, voiture balais, quand les services sociaux ne savent plus quoi faire – nous y revenons ci après à propos du retard des travailleurs sociaux.

pour beaucoup d'autres, une écoute à double titre : d'une part, ils se sentent écoutés dans leur situation, sans jugement ni mépris; d'autre part, il leur est proposé une stratégie pour répondre à leur situation.

Cette deuxième dimension fait partie intégrante de l'écoute dispensée par la structure et reconnue par les personnes rencontrées. A ce niveau, l'écoute est un préalable à une bonne compréhension de la situation, à une définition voire à une émergence du besoin (ce qui peut être long) afin de pouvoir co-construire une demande, en la traduisant pour qu'elle s'intègre au mieux dans les normes du dispositif d'accès au logement/hébergement. Elle permet de faire état des possibilités, d'informer sur l'accès aux circuits du logement et sur leur fonctionnement. En cela, l'écoute est réciproque, elle n'est ni passive (écoute sans action) ni unilatérale : il s'agit de construire une demande et de décider d'une stratégie à mettre en place pour maximiser les chances d'accéder à une solution d'hébergement/logement. Autrement dit, il y a une dimension d'écoute qui est liée à l'expertise et à la fonction de conseil des personnels salariés de l'ALPIL, indépendamment, pourrait-on dire, de leurs qualités relationnelles.

La notion de confiance revient elle aussi très fortement dans les entretiens. Elle découle en quelque sorte de la qualité d'écoute. En revanche, elle est moins directement liée à une confiance en soi recouvrée par les individus, qu'à une confiance dans leur interlocuteur, et partant dans la structure. Cette confiance ne porte pas sur l'assurance d'avoir un logement ou de trouver une solution⁴⁰, mais sur la relation établie avec les personnels de l'ALPIL. Ils sont clairs, ne « promettent pas la lune », posent les choses, les atouts et les possibilités et surtout ils suivent les dossiers et ils font retour ; ils ne cachent pas les choses, les mauvaises surprises : ils « donnent une réponse, bonne ou mauvaise, mais ils la donnent » ; autrement dit, « quand ils disent qu'ils font, ils le font ». Nous retrouvons la fonction réparatrice des relations indiquée précédemment pour OSEZ et ULISSE, car ici aussi les personnes ne se rendent pas prioritairement pour pouvoir parler de leurs problèmes, mais pour trouver une solution à leurs problèmes (l'hébergement/logement) sans être mis dans l'offense de la justification permanente et parfois impossible, ou mis en danger d'irrégularité à cause de sa situation.

Pour des personnes qui ont été renvoyées de travailleur social en guichet d'aide sociale, sans aucun résultat et sans obtenir de réponse claire, qui ont le sentiment d'être seules avec leur problème sans savoir comment agir, ou d'avoir épuisé toutes les solutions, la rencontre avec

⁴⁰ Bien que confiance aussi en amont, réputation parce que l'ALPIL parvient à trouver des solutions (comme telle personne qui vient à l'ALPIL parce que c'est l'ALPIL qui a « logé ses parents », dans les faits mis en place un bail glissant, etc.).

l'ALPIL permet donc de restaurer la possibilité d'une relation de confiance. Cette confiance en autrui produit deux effets principaux : d'une part, elle donne aux personnes le sentiment d'être pris en charge. D'autre part, elle engage les individus. A l'instar de l'écoute, il est en effet notable que le fait de faire confiance à autrui produit un effet de réciprocité : les personnes se sentent engagées par l'action de l'ALPIL, parce qu'elles leur font confiance et que l'ALPIL s'occupe réellement d'eux. Comme avec Aïcha, Noëlle, Samia, Naïma à OSEZ ou Camelia voir Aziz à ULISSE, elles se sentent engagées par l'engagement d'autrui.

Cette relation de confiance produit alors du mouvement : Soraya, mais aussi Johny et Elvis ou Roméo, disent tous avoir été davantage mobilisés dans la résolution de leur problème à partir de leur passage par l'ALPIL. Ils se sont sentis à nouveau capable d'agir et de faire des choses, parce qu'ils avaient une image claire de leur situation, et le sentiment d'être accompagnés, et non plus seuls face à un système difficile à saisir.

De ce point de vue, la rencontre avec l'ALPIL permet effectivement de redonner confiance en soi aux individus, mais c'est toujours dans une relation de réciprocité. Le processus de reconnaissance apparaît en effet très fortement corrélé à cette dynamique de la réciprocité : écoutés, confiants, les individus se sentent davantage reconnus dans leur situation. Ils nourrissent en retour une reconnaissance certaine à l'ALPIL, ou plutôt à la personne qui s'est occupée d'eux. On fait, en un sens, retour à la dialectique première du processus de reconnaissance tel que décrit par Axel Honneth. Ecoute, confiance, mais aussi respect de soi sont positivement activés dans une relation réciproque qui tranche avec le mépris et la déconsidération souvent ressenties par les personnes interviewées. On retrouve la confiance réciproque pointée plus haut avec OSEZ et ULISSE, fondée essentiellement sur des relations de compréhension. Mais le temps et la durée des relations, comme l'urgence dans bien des cas, rendent plus difficiles des relations marquées par la sollicitude, l'attention soutenue, prévenante et affectueuse.

Il convient néanmoins de relativiser les apports de la structure. Pour un certain nombre de personnes, le passage par l'ALPIL se résume à la constitution de dossiers de demande de logement, ou à une exposition des termes de la loi DALO : pour ceux là, les effets du passage par la structure sont limités à leurs attentes de la structure. Il est donc peu probable qu'ils repartent avec un sentiment de reconnaissance accru ou une confiance de soi augmentée : ils ne viennent pas pour ça et n'en ont sans doute pas besoin. Déjà logés, leur déplacement est motivé par la recherche d'un nouveau logement, et ils se voient confirmés que l'accès au logement social est long (de l'ordre de quatre ans et demi dans le Rhône), tout comme le temps de réponse et de proposition d'un recours au DALO. L'accès à la structure est de ce point de vue purement instrumental : porte d'entrée vers de l'information et du conseil pour

accéder à un logement, davantage qu'à un droit, lointain dans l'esprit de la majorité des personnes. C'est le cas parfois dans les structures tournées sur la question du travail, comme le montrent les récits d'entretien avec Paul et Aziz.

En revanche, pour les personnes qui sont dans des situations difficiles, sans solution d'hébergement, de logement, ou en procédure d'expulsion, les choses sont différentes : de fait, plus la situation est difficile et compliquée, voire désespérée, plus l'apport de l'ALPIL paraît grand. Cette réalité n'est pas surprenante : elle renvoie à une fonction assurée, assumée et revendiquée par l'association, d'offrir un accueil absolument inconditionnel et de prendre en charge tous les cas ; d'être en quelque sorte le dernier recours, de jouer un rôle de « récupération des cas difficiles » : nombreuses sont les personnes envoyées par les travailleurs sociaux vers l'ALPIL lorsque ces derniers ne savent plus quoi faire. Pour ceux là, le passage par la structure recouvre autre chose qu'un seul accès instrumental : l'accueil qu'ils trouvent à l'ALPIL participe de la dimension symbolique de l'accès au(x) droit(s).

La fabrication d'accès au(x) droit(s)

Cela étant, il faut se garder de tout angélisme. Nous n'avons pas pu rencontrer des non-recourants à ces structures, qui auraient pu avoir des discours différents. Même parmi les personnes rencontrées, quelques-unes indiquent leur satisfaction d'avoir trouvé des réponses concrètes à leurs besoins et difficultés, mais sans considérer pour autant que ce passage dans les structures ait changé leur manière d'être ou d'agir (Mimi, Gentiane, Aziz, Paul). Aussi, faut-il analyser plus précisément ce que les relations d'échanges entre écoute et reconnaissance, qui caractérisent l'action de ces structures, apportent aux personnes. En particulier, du fait du passage dans ces structures, se considèrent-elles différentes ? C'est la question des changements produits chez les personnes. Pour y répondre, il est nécessaire de comparer les structures et les individus, tous protagonistes des relations sociales que nous avons prises pour objet d'étude. Les changements observés varient selon les structures et sont liés aux personnalités. Rendons compte de cette imbrication qui permet de cerner les rapports au(x) droit(s) qui se construisent au travers des passages dans l'une ou l'autre des structures.

Stop Misère ! a été construit pour que les habitants prennent en mains leurs problèmes personnels en participant à des groupes de parole qui agissent parfois comme acteurs

collectifs. La démarche participative est choisie parce qu'elle constitue une technique permettant à chacun d'affronter et de dépasser ses propres difficultés à partir d'une prise de conscience de ses capacités. Manifestement cela produit les effets attendus. Des changements ont lieu au niveau personnel.

Les participants rencontrés reconnaissent sans peine que leur passage à Stop Misère ! les a transformés dans leur *individualité*, c'est-à-dire dans ce qui fait qu'elles sont ce qu'elles sont. Là où il y avait timidité, il y a affirmation de soi (Charles, Kamel). Là où il y avait abandon et repli, il y a assurance (Georgette par l'intermédiaire d'Emilienne), implication (Kamel) et même métamorphose en personnage publique (Caroline). Tous disent se sentir différents aujourd'hui.

Ils parlent de comportements nouveaux, notamment dans la façon de défendre leurs droits (sujet abordé en priorité dans les entretiens). Alors qu'ils étaient indifférents ou désabusés, résignés voire soumis devant des dysfonctionnements, du mépris et des injustices, les voici attentifs et actifs, pugnaces voire combatifs. Individus passifs et dominés, selon eux ils sont devenus acteurs. Ce qui fût honte (Caroline), culpabilité (Jeanne, Emilienne), inculture (Kamel), n'est plus, selon leurs dires. De leur point de vue, l'apport de Stop Misère ! est clair. Tous ont pu régler des difficultés d'accès à des prestations, services ou dispositifs, ou des problèmes dans leur voisinage, qui pouvaient gâcher leur vie. Ils ont pu améliorer leur situation individuelle en sortant de difficultés particulières. Pourtant Stop Misère ! n'a pas pour objectif ni *a fortiori* pour fonction de faciliter des accès particuliers à des droits sociaux *stricto sensu* (prestations sociales financières, dispositifs sociaux ou culturels, etc.) ou de régler des conflits entre personnes. Surtout, tous considèrent maintenant que bénéficier de relations respectueuses avec des enseignants, des travailleurs sociaux, des agents de guichet, d'autres habitants est un dû. Ils ont ainsi acquis la conviction qu'être respecté, c'est être considéré à la fois comme ayant droit légitime par rapport à des offres multiples (prestations, dispositifs, etc.) et avant tout comme personne, dont les particularités éventuelles ou les souhaits, en aucun cas, ne doivent devenir des stigmates qui entravent l'accès à ces offres et la possibilité de vivre paisiblement. Autrement dit, le passage à Stop Misère ! permet aux personnes de s'inscrire en partie dans une idée renouvelée d'elles-mêmes et de se présenter aux yeux des autres comme des personnes à respecter car respectables telles qu'elles sont.

Manifestement, un changement se produit dans la représentation que les personnes ont d'elles-mêmes. Ce changement peut être analysé d'un point de vue psychologique en termes de gains de confiance en soi et d'estime de soi. Sur ce plan, il est important de noter comment les personnes disent alors assumer différemment, du fait de leurs apprentissages

de la parole publique à Stop Misère !, les difficultés rencontrées dans les rapports aux autres (individus ou institutions) ; comment elles les mettent à distance ou bien se défendent activement, chassant dans tous les cas le sentiment de honte qui auparavant les amenait à se taire. Ce changement de regard est apparemment lié au souci et souhait de se faire respecter en toute circonstance.

Ici, l'idée de droit apparaît. Se faire respecter c'est avoir la possibilité de s'opposer à autrui lorsque l'on s'estime méprisé, avec tout ce que ce terme suppose comme nuances. C'est le cas à chaque fois que les personnes visent un traitement juste ou équitable qui semble leur échapper ou leur être refusé. C'est aussi, plus précisément, demander ou exiger l'accès ou la bonne application de droits sociaux *stricto sensu* ou de dispositifs de l'action sociale, sanitaire ou culturelle, etc.

Ces situations permettent aux personnes de mesurer le changement parcouru sur le plan personnel. Elles se caractérisent par un rapport offensif à l'égard de ce que les personnes considèrent être leurs prérogatives : comme locataires vis-à-vis d'un bailleur, allocataires de la CAF, assurés de la CPAM, bénéficiaires des ASSEDICS, etc. Ainsi, sans avoir d'autre offre à proposer que de participer à des groupes de parole et à des actions collectives, Stop Misère ! parvient à (re)mettre des personnes à la fois dans l'idée qu'elles sont en toutes circonstances respectables, c'est-à-dire dignes de recevoir un traitement juste, équitable, équilibré, ..., et dans des comportements actifs vis-à-vis de leurs droits subjectifs. Certains se portent alors vers d'autres (Kamel, Emilienne) pour les aider à devenir à leur tour sujets de volonté, et partant de là voisin respecté, sujet de droits devant une administration, etc. Cela devient même la raison d'un projet de vie professionnelle chez Caroline.

OSEZ et **ULISSE** présentent un autre cas de figure. Les deux structures ayant des objectifs et des pratiques très comparables, nous regroupons les résultats observés. La relation produite entre écoute, reconnaissance et confiance se construit ici bien différemment qu'à Stop Misère ! Elle s'inscrit, nous l'avons dit, dans un rapport conditionnel entre salariés et employeurs. Les personnes viennent chercher un emploi. Les relations s'engagent donc pour satisfaire une demande précise (travailler) et non à partir d'envies ou de curiosités personnelles. Parfois la démarche vers les structures leur a été prescrite par un travailleur social.

Les deux structures mesurent les effets de leurs actions en termes d'accès à des formations, d'obtention de diplômes, de mise au travail dans des missions intérimaires et parfois dans des emplois durables. Elles sont redevables des résultats de leurs actions aux autres structures de leurs réseaux et aux institutions publiques qui leur accordent agréments et

parfois financements. Toutes les personnes rencontrées bénéficient d'offres directes en termes d'emplois et de formation, et de ressources pour y accéder, qui améliorent substantiellement leurs situations. Les récits d'entretiens montrent cependant que les résultats se remarquent aussi sur d'autres plans, qui intéressent directement les représentations que les individus ont d'eux-mêmes. Comme à Stop Misère !, des personnes parlent notamment de comportements nouveaux dans leurs rapports aux autres (personnes ou institutions), signifiant par là que leur passage dans ces structures agit également sur leur individualité. Toutefois, ces effets sont indirects par rapport aux objectifs visés et sur lesquels les structures doivent rendre des comptes. Ce n'est pas ce qui est recherché principalement par les structures. Pour autant, ces effets ne sont pas secondaires du point de vue des personnes. Ils s'observent sur deux plans :

- Aucun des enquêtés ne s'attendait à pareille écoute dans le cadre d'un rapport professionnel. Noëlle, Samia et Hélène disent leur surprise. C'est un changement notable par rapport à leurs expériences passées avec des employeurs peu scrupuleux. Cette fois, elles s'estiment considérées en tant que salariées et se font un devoir de rendre la confiance qui leur est donnée. Les relations d'échange activent un respect de soi car elles se perçoivent reconnues dans leur statut de salariées. Elles indiquent que cela les a aidées à changer de comportements d'une façon générale, c'est-à-dire à être plus réactives quand elles s'estiment lésées, que ce soit dans le cadre professionnel ou en dehors.
- D'autres personnes découvrent carrément que travailler donne un statut avec des droits. Aussi, leur passage dans les structures produit-il un *sentiment d'émancipation* ; c'est le cas en général, nous disent Dominique Méda et Hélène Périvier⁴¹, lorsque l'individualisation des droits prend forme concrètement. Ici, les explications reçues sur le contrat de travail, la fiche de paie, les droits en matière d'assurance sociale (chômage, maladie, vieillesse), ou parfois plus globalement sur le droit des salariés dans le cadre de formations professionnelles leur montrent qu'elles ont des droits. C'est le cas de Samia et Aïcha, voire de Camélia, qui avaient pour référence un modèle de la domesticité, notamment celui de la femme au foyer, au service entier du mari, des enfants et des parents.

Le passage par OSEZ et ULISSE révèle aux personnes qu'elles sont des sujets de droits parce qu'elles ont des droits. C'est, selon les cas, soit enfin une juste reconnaissance de droits pourtant appliqués à d'autres, soit une découverte de ces droits. Ici, les personnes

⁴¹ Méda D, Périvier H., 2007, *Le deuxième âge de l'émancipation. La société, les femmes et l'emploi*, Paris, Seuil, coll. « La République des idées, ».

acquièrent l'idée d'accéder au statut de salarié et aux droits qui lui sont liés. A l'inverse d'une relation d'assistance qui conduit les personnes à constater une dégradation de leur statut social et, dans le cas de « *l'assistance différée* » à faire l'apprentissage du statut d'assisté⁴², ici les relations installent (même temporairement) les personnes dans l'idée d'avoir un statut social reconnu. Alors que les relations d'assistance alimentent un processus de « *disqualification sociale* », ces relations d'échanges fondées sur le rapport écoute/reconnaissance/confiance produisent à l'inverse un processus de (re)qualification sociale. C'est ce qui différencie sur le fond ces structures des services sociaux et – au regard de leurs activités – de bon nombre d'entreprises intérimaires ou de services à la personne⁴³. Les entretiens comme les échanges lors de la séance de restitution/débat sont sans appel.

Ce résultat ne peut pas pour autant être généralisé. Gentiane montre que l'on ne se découvre pas sujet de droits si l'on n'a pas la capacité de pouvoir les exercer. Pour se percevoir comme tel, il faut être un minimum autonome pour faire valoir ses droits. Pour Gentiane, ce qui compte avant tout c'est de mieux maîtriser le français. C'est une condition *sine-qua-non*, sans laquelle elle ne s'estime pas légitime d'arguer de son statut de salariée, à la maison comme à l'extérieur. Autant sinon plus que le travail fournit par OSEZ, ce sont les stages d'apprentissage qui comptent pour elle.

Dans le cas de l'**ALPIL**, il est difficile d'analyser le rapport au(x) droit(s) et l'effet du passage par la structure, sans préciser le droit en question et les motifs de déplacement des personnes. Si l'objectif global de l'ALPIL réside dans une facilitation et une défense de l'accès au logement pour tous, les situations d'interactions renvoient à des cas de figure différents : nous entendons par là un type de demande et de motivation de la venue d'une part, et un certain type de réponse, de niveau d'action de la structure d'autre part.

- Le premier cas de figure rassemble les personnes qui se rendent à l'ALPIL pour faire une demande de logement (personnes hébergées chez un tiers, ou dans un centre d'hébergement, mais aussi personnes logées à la recherche d'un autre logement). Certaines viennent sur orientation de leur assistante sociale (souvent débordées, elles renvoient assez facilement vers l'ALPIL pour les demandes tenant au logement), d'autres par le bouche à oreille. Bien souvent, les personnes qui se présentent cumulent des difficultés qui ne tiennent pas uniquement à la question du logement ; s'entremêlent des problèmes financiers, des dettes, des situations conjugales compliquées, une activité professionnelle précaire, etc. Le travail d'écoute évoqué ci avant a pour but de clarifier la situation et les

⁴² Paugam S., *La disqualification sociale*, Paris, Puf, 2009. Notamment le chapitre 2 sur « *La carrière morale des assistés* ».

⁴³ Pour une analyse critique de ces dernières : Devetter F.-X., Jany-Catrice F., Ribault T., 2009, *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».

besoins, afin de construire une demande. Ce travail plus ou moins long est indispensable : parfois, les personnes ont tendance à présenter sous un jour particulièrement pathétique leur situation, en la sur-dramatisant, afin de justifier la légitimité de leur demande et de leur bon droit, prioritaire, à demander ; il s'agit alors de remettre distance et objectivité, de traduire, afin de constituer une description claire et explicable qui tienne compte de contraintes et des normes du dispositif d'accès au logement. Dans d'autres cas, il s'agit plus simplement de récolter les informations nécessaires à la constitution de la demande de logement (remplir les dossiers pour chaque bailleur), c'est-à-dire de procéder à des choix : sur le type et la localisation du logement en particulier (une carte figurant l'ensemble des bailleurs de l'agglomération permet de sélectionner les bailleurs ayant un parc de logement dans la zone demandée par la personne). Préalablement, l'ALPIL s'assure que la personne a posé une demande d'enregistrement au service de la Préfecture : pour toute demande de logement, il faut avoir un numéro départemental et se faire inscrire au fichier géré par le Service inter-administratif du logement (SIAL) de la préfecture du Rhône ; il faut par conséquent rédiger une demande d'inscription, attendre de recevoir l'attestation de son inscription et la conserver dans toutes ses démarches. Une fois les dossiers de demande remplis (en général les personnes déposent plusieurs demandes à plusieurs bailleurs), il faut attendre la réponse des bailleurs⁴⁴ et renouveler sa demande tous les ans.

Dans ce cas de figure, le travail de l'ALPIL consiste à informer et expliquer le fonctionnement de la filière d'accès au logement social dans le département, pour mettre en place une stratégie de demande : quelles sont les pièces indispensables, les étapes nécessaires, les possibilités, à qui adresser sa demande, comment la formuler, etc. L'on se situe moins ici dans un rapport au droit que dans un rapport aux normes et aux règles du dispositif de mise en œuvre de la politique locale de logement des personnes défavorisées. Le droit se donne ici au travers de sa mise en œuvre, c'est-à-dire essentiellement au travers de ses barrières à l'accès.

- Le deuxième type de public se déplaçant à l'ALPIL vient pour une demande d'hébergement d'urgence. Ce sont des personnes qui n'ont pas d'hébergement pour la nuit ou qui vont être mises à la rue dans les jours qui suivent. L'hébergement d'urgence est géré par le dispositif du 115, qui reçoit téléphoniquement les demandes de manière centralisée et effectue la distribution des personnes entre l'ensemble des centres d'hébergement possédant des places d'hébergement d'urgence. Les personnes sont placées pour une durée de 3 jours. A

⁴⁴ Dans le Rhône, le temps de réponse moyen pour une proposition de logement social est de 5 ans. La faiblesse de l'offre de logement dans le parc social donne par conséquent lieu à un système de gestion de l'attente, par le biais des diverses commissions mises en place : commission des dossiers bloqués au niveau de la ville de Lyon, critères prioritaires pour les « délais anormalement longs » au niveau du fichier préfectoral, etc.

l'issue de ces 3 jours, il faut téléphoner de nouveau au 115, ou avoir trouvé une place dans un centre d'hébergement. Les personnes dans cette situation qui viennent à l'ALPIL le font pour être aidées. Dans l'agglomération lyonnaise, il n'y a pas assez de places d'hébergement pour accueillir toutes les personnes qui en ont besoin. Par conséquent, le dispositif du 115 fait « tourner » les personnes. L'insuffisance de l'offre génère une gestion de la rotation : dans la mesure où il n'y a pas de place pour tout le monde en même temps, on accueille tout le monde, mais pas en même temps⁴⁵.

Dans ce cas de figure, il ne s'agit pas d'informer les personnes sur le fonctionnement du système ou de faire état des divers articles de loi ou schémas directeurs départementaux sur l'hébergement : il faut trouver un hébergement. C'est l'urgence qui caractérise la situation du demandeur et la réponse de l'ALPIL. Leur connaissance du dispositif et des acteurs facilite la recherche de solution, surtout pour des personnes qui maîtrisent mal le français et ne parviennent pas à se faire comprendre ou s'expliquer au téléphone.

Une autre voie d'accès à l'ALPIL est l'atelier de présentation de la Loi DALO. Les personnes qui s'y rendent sont parfois déjà venues à ALPIL, qui leur a conseillé d'assister à cet atelier, ou sont envoyées par des assistantes sociales. Selon les besoins des personnes présentes, l'atelier porte sur le DALO logement et/ou hébergement. Cet atelier se déroule en deux temps : une présentation du contenu et du fonctionnement de la loi, parfois avec quelques rappels de l'histoire du droit au logement ; suivi de la constitution d'un dossier pour les personnes qui le souhaitent, et sont *a priori* éligibles en tant que publics prioritaires. L'un des objectifs sous-jacent de cet atelier est en effet d'évaluer si les personnes présentes font partie des critères des publics prioritaires, qui ouvrent un droit de recours auprès du Préfet. Droit opposable, le DALO ouvre la possibilité de présenter un recours auprès de l'Etat, à la condition que le demandeur fasse partie des publics prioritaires ; si le demandeur est jugé prioritaire, le préfet a obligation de faire une proposition de logement ou d'hébergement.

- Le dernier cas de figure se situe sur un autre plan. Il concerne les personnes qui sont dans une procédure d'expulsion, ou d'obligation de quitter les lieux (on met de côté le cas des squats que nous n'avons pas pu observer). Ces personnes s'adressent à la permanence de l'Association pour la prévention contre les expulsions locatives (APPEL) mise en place par l'ALPIL dans les tribunaux de Lyon et Villeurbanne, ou à la maison de l'habitat ; elles passent parfois de l'un à l'autre, selon les cas. Là encore, ces personnes sont soit orientées par des

⁴⁵ Pourtant, l'article 4 de la Loi Molle (dite Boutin) oblige à maintenir dans les lieux toute personne s'il n'est pas possible de lui proposer une autre solution de logement ou d'hébergement. Pour beaucoup d'acteurs associatifs, caritatifs en particulier, le respect de cet article reviendrait à « emboliser le système » : si les structures gardaient les personnes auxquelles elles ne peuvent trouver d'hébergement, le 115 refuserait toutes les demandes et laisserait à la rue un grand nombre de personnes, et toujours les mêmes.

assistantes sociales, ou des associations, soit par le bouche à oreille. Lorsqu'elles entrent en contact avec l'ALPIL, elles sont plus ou moins avancées dans leur procédure d'expulsion. Il est rare, néanmoins, qu'elles le fassent dès la réception de leur arrêté d'expulsion, et encore moins en amont de cette procédure, quand les problèmes d'impayés de loyer laissent présager une procédure juridique par exemple. Quand les personnes se présentent, c'est « *toujours très tard* », comme le dit une permanente de l'ALPIL.

Après de ces personnes, le travail de l'ALPIL se situe davantage sur le plan d'un accompagnement juridique : il s'agit d'informer les personnes sur leurs droits, d'examiner le stade d'avancement de la procédure pour envisager les actions possibles, et de mettre en place ces actions, en orientant les personnes sur un avocat partenaire de l'ALPIL, en rédigeant directement certains courriers (Abel), ou en conseillant dans un traitement à l'amiable (avec l'huissier ou le propriétaire).

Chacun de ces cas de figure dessine par conséquent une configuration spécifique entre situation et motif de contact des personnes et type de réponse fourni par la structure, et une déclinaison spécifique de l'accès aux droits :

- Dans le premier cas, le passage par la structure permet de comprendre le dispositif et la filière d'accès au logement social, d'éclaircir leur situation par rapport au logement, et de mettre en place une stratégie de demande. Il ne donne pas accès à un logement. Une fois les dossiers de demande constitués, les personnes doivent attendre la réponse des bailleurs, ou des services en charge. L'accès au(x) droit(s) est à entendre ici en termes d'information sur la filière d'accès au logement.

- Le deuxième effet possible du passage par l'ALPIL est de trouver une solution concrète et immédiate. Il concerne plus particulièrement les demandes d'hébergement. Dans ce cas, les personnes accèdent concrètement à un bien, qui permet de les stabiliser. Cette stabilisation peut être très relative et temporaire, comme dans le cas de l'hébergement d'urgence, ou plus durable. L'accès au(x) droit(s) est à entendre ici comme accès effectif à une solution d'hébergement.

- Enfin, pour les personnes qui sont dans un processus de défense de leurs droits, en raison d'une procédure d'expulsion en particulier, l'ALPIL offre un accompagnement juridique. Les personnes prennent concrètement connaissance des droits - qu'elles ignorent le plus souvent - dont elles bénéficient et sont guidées dans les éléments, fondamentaux, de procédure. L'accès aux droits est donc à entendre comme exercice effectif des droits comme protection, par un accès en acte au droit dans sa composante strictement juridique ou

procédurale (cas de Johny et Elvis, Soraya et Abel). On se trouve ici, explicitement, dans la production d'un rapport au droit.

Par conséquent, dans le cas de l'ALPIL, l'accès au(x) droit(s) renvoie donc à deux champs du droit au logement. D'une part, il est question de l'accès au logement/hébergement, qui renvoie au droit au logement comme droit social – le fait que chacun ait droit de vivre dans un logement digne. D'autre part, il est question de conditions de maintien dans le logement, qui renvoie davantage aux droits des locataires dans une procédure juridique, mais aussi aux droits des occupants sans droit ni titre, afin qu'ils aient connaissance et fassent valoir leurs droits. Il s'agit des droits et des protections accrochés au fait d'être locataire ou occupant d'un logement.

De toute évidence, le rapport au(x) droit(s) et la perception de ce que signifie être sujet de droits et justiciable est très différent selon que l'on se situe dans un champ ou dans l'autre, selon que l'on vient à l'ALPIL pour faire une demande de logement ou pour être aidé dans une procédure d'expulsion.

Dans le champ de l'accès au logement, l'insuffisance de l'offre génère un système de gestion de la file d'attente qui renvoie toute idée de droit dans un arrière plan assez lointain. Il est en effet peu probable que des personnes qui attendent cinq ans pour avoir un logement social, ou 12 mois pour s'en voir proposé un par le Préfet dans le cadre de la loi DALO, aient une idée positive du droit au logement ou du logement comme droit social légitime ; il en va de même dans le secteur de l'hébergement, puisque l'insuffisance de l'offre oblige les personnes à reformuler une demande tous les trois jours. La succession des barrières administratives et plus encore temporelles (délais d'attente), ne prédispose donc pas à se sentir le bénéficiaire légitime d'un droit au logement. Si la rencontre avec les conseillers de l'ALPIL permet de décoder et de traduire la complexité du dispositif afin de maximiser les chances de voir sa demande prise en compte dans un délai aussi court que possible, les personnes ne font pas, pour autant, l'expérience d'un système juste qui fonctionne dans le respect des individus. La qualité d'écoute et la reconnaissance que les personnes trouvent dans leur contact avec la structure ne pallient pas les difficultés concrètes d'accès au logement ou à l'hébergement en raison de la faiblesse de l'offre. L'accès au droit doit donc s'entendre dans le sens dynamique d'un « accéder » aux droits, sur le plan de la connaissance et de l'information sur les droits, i.e. sur les dispositifs d'accès au logement social. Mais il n'y a pas de production d'un accès aux droits, dans le sens où le droit au logement ne donne accès à aucun logement, à tout le moins dans un délai raisonnable pour les personnes.

Le DALO devrait, en principe, représenter la possibilité d'un droit au logement plus effectif, et créer chez les personnes qui déposent un recours une idée de droit, la possibilité de faire l'expérience pratique et concrète de la possession de droits : c'est un recours auprès de l'état, une demande assimilable à celle d'un justiciable. Si l'on est prioritaire, le préfet est « tenu » de faire une proposition de logement ou d'hébergement. Dans les faits, c'est-à-dire sur la base des observations réalisées et des entretiens menés avec les différents acteurs de l'ALPIL (permanents et bénévoles), il est pourtant permis de douter. Tous convergent vers un même constat : il y a une incompatibilité des temps. La proposition du préfet doit intervenir dans un délai de 12 mois, pour le DALO logement, et de 6 mois pour le DALO hébergement. Lors des ateliers, la formulation de cet aspect de la loi crée inmanquablement une réaction parmi les personnes présentes. Le temps de réponse du droit est de toute évidence trop long et inadapté à la situation d'urgence dans laquelle se trouve, malgré tout, la majorité des personnes qui se déplace vers la structure. Par ailleurs, beaucoup ne déposent pas de recours quand ils apprennent qu'ils n'auront pas le choix de la localisation de l'offre de logement qui leur sera faite. C'est une donnée fondamentale : la proposition de logement tient compte du type de logement demandé (nombre de pièces), mais pas nécessairement de la localisation du logement.

Certaines personnes s'emparent néanmoins du DALO dans ce qu'il représente de « mise en demeure » de l'Etat, de droit opposable à l'état. Les permanents de l'ALPIL notent que la présentation des droits et des contraintes des dispositifs d'accès produit parfois une prise de conscience chez les personnes qu'ils rencontrent : par delà leur cas personnel, la situation de l'accès au logement leur paraît inacceptable. Mais cette réaction est le plus souvent de courte durée : les délais de réponse ont un effet d'usure certain sur la mobilisation des personnes.

Autrement dit, le droit au logement porté par le DALO apparaît déconnecté des situations de vie des personnes. Qui plus est, on assiste à une manière de torsion des principes initiaux de la loi : de voie de recours juridique, le DALO se transforme de fait en filière d'accès au logement ou à l'hébergement. Nombre de personnes ne saisit le Préfet que pour accéder à un logement plus rapidement que dans la filière « classique », selon l'idée que le recours au DALO permet de court-circuiter le temps d'attente, et l'historique du dossier, dans la filière de demande de logement social. Ils ne saisissent pas le DALO parce qu'ils s'estiment bénéficiaires d'un droit opposable, mais pour accéder à un logement, à un bien, plus rapidement. Il est à ce propos notable que Mimi et Roméo ont oublié qu'ils avaient accédé à une solution d'hébergement grâce à un recours DALO. Pour eux, c'est une filière d'accès, qui ne se distingue pas des autres, et n'a pas une plus grande valeur parce qu'elle est adossée à un droit. Seul Mimi, en raison de son investissement dans les Don Quichotte, perçoit cette

dimension, encore que de manière très floue : c'est davantage en tant que tel, comme droit gagné par les « Don Quichotte », que concrètement et pour lui-même qu'il y pense. Quant à Roméo, il pense en tout état de cause que cette loi est mal faite, parce qu'elle oblige l'état alors qu'il n'y a pas de logement.

En revanche, l'accès au droit prend un autre sens et une autre réalité, pour ceux qui sont engagés dans une procédure. Ils font une expérience directe du fait d'être des sujets de droits justiciables. Soraya, et plus encore Johnny et Elvis constituent les exemples les plus marquants. Ils découvrent, grâce à l'ALPIL et aux divers soutiens associatifs et politiques, qu'ils ne peuvent être totalement méprisés par leur « logeur », que le droit existe et qu'il est possible de demander réparation. Ils en retirent une estime d'eux-mêmes qui leur fait considérer leur épreuve, pourtant douloureuse, pour une chose positive qui leur a permis d'avancer et de passer à un autre stade dans leur vie.

Autrement dit, l'ALPIL présente, comparativement aux autres structures une certaine spécificité, qui tient à la diversité de ses publics et des droits, services ou ressources auxquels ils peuvent effectivement accéder. Contrairement aux personnes rencontrées à ULISSE ou OSEZ, qui accèdent toutes à un emploi, les personnes qui passent par l'ALPIL accèdent rarement à un logement. Elles accèdent à une information, parfois à un hébergement, parfois encore à un accompagnement juridique : il est par conséquent plus difficile de mettre à jour un processus unique et homogène de transformation des personnes. Dans la majorité des cas, il n'est tout simplement pas possible d'accéder à l'idée que l'on est un sujet de droit au logement, parce que le logement comme bien fondamental faisant l'objet d'un droit n'a pas de réalité effective. Pour les personnes qui sont simplement à la recherche d'un logement, le passage par la structure ne produit par conséquent pas de modification au niveau de leur personnalité ou de leur façon de se considérer en tant que sujets de droits : ils en ressortent informés.

Ainsi, si toutes les personnes qui se rendent à l'ALPIL reçoivent écoute et reconnaissance dans une relation de réciprocité, l'aide et les apports de la structure paraissent néanmoins à proportion de la gravité et de l'urgence des situations. Lorsque la demande porte sur un hébergement urgent et que le passage par l'ALPIL permet de mettre les personnes « à l'abri », la structure participe à restaurer un socle minimal de l'existence des personnes. A partir de là, il leur est possible de se (re)construire, et selon les cas, de « repartir », et d'accéder à d'autres biens ou droits. De même, lorsque les personnes arrivent après une suite d'échecs et d'incompréhensions lors de leurs contacts avec les services de l'aide sociale (Soraya, Roméo), ou qu'ils sont mis dehors « comme des chiens » (Johnny et Elvis), la structure leur apporte une reconnaissance et une confiance qui leur permet de se sentir plus

forts pour affronter leurs problèmes, pour continuer leurs démarches, pour sortir de leur situation.

Le travail réalisé sur la dimension symbolique et psychologique ne doit cependant pas conduire à minorer l'importance de la fonction instrumentale dans l'intervention de la structure. L'ALPIL remplit par son travail d'information une fonction de lubrification du circuit d'accès au logement qui est tout sauf secondaire. Outre qu'elle participe ainsi pleinement à faciliter un accès au droit compris comme information sur les droits, elle assure un travail de médiation et de traduction nécessaire voire indispensable entre la complexité des dispositifs d'accès au logement/hébergement et les besoins des individus.

Dans le Rhône, comme dans la majorité des grandes agglomérations françaises, la faiblesse de l'offre de logement social crée un effet de file d'attente décourageant toute perspective d'obtenir un logement par des « voies normales ». Obtenir un logement prend une dimension magique pour les demandeurs : c'est grâce à l'intervention d'un élu, d'une assistante sociale ou d'une association que l'on y parvient. Pour les acteurs de l'ALPIL, il s'agit par conséquent de remettre une certaine logique, formelle, dans l'appréhension du circuit de l'accès à un logement, de faire comprendre la matérialité et la rationalité de la procédure, afin de configurer une demande qui tienne compte au mieux des normes et contraintes du dispositif d'accès⁴⁶.

Or, ce travail d'information et d'explication du dispositif, s'il ne permet pas de lever ou de faire disparaître les contraintes, donne aux personnes les moyens de sortir du flou et de l'impuissance face à un système qu'elles ne maîtrisent pas. Il place les personnes dans une position de « sachant », rompant ainsi avec l'asymétrie d'information qui caractérise souvent les relations avec les travailleurs sociaux – c'est toute l'importance de la réciprocité évoquée précédemment. De ce point de vue, les personnes sont rendues davantage actives dans leur demande : elles sont informées des contraintes du dispositif et participent à l'élaboration de leur demande. Elles peuvent par ailleurs porter un jugement sur le dispositif d'accès au logement et ses dysfonctionnements : la gestion de la file d'attente conduit en effet à répercuter sur les individus demandeurs des contraintes qui sont directement issues du manque de logement sociaux.

⁴⁶ Par exemple : ne pas formuler de recours à un DALO hébergement si l'on veut accéder à un logement par la suite ; faire prioritairement une demande au titre du 1% logement de son employeur si l'on est salarié, afin de ne pas s'exposer à un refus pour ce motif, privilégier certaines zones offrant une plus grande offre de logements afin de ne pas s'en voir imposer une, etc.

Ainsi, l'information jette les bases d'une compréhension de la gestion de l'accès au logement pour les personnes démunies, qui permet parfois de faire émerger une *demande de justice*, qui dépasse le seul cas individuel.

Conclusion

Au total, il apparaît que passer dans ces structures permet aux personnes d'accéder à des services préétablis et/ou à des ressources disponibles visant à répondre à des besoins sociaux (un logement, un emploi, une formation, des prestations sociales financières, des dispositifs de l'action sociale ou de l'action culturelle, etc.). Cet accès est plus ou moins direct et rapide selon les structures et selon les personnes. De ce point de vue, les situations sont bien différentes, par exemple, à l'ALPIL lorsqu'il s'agit de trouver un hébergement pour le soir, à OSEZ ou ULISSE quand après l'étape de l'accueil une première offre de formation, de mission ou d'emploi intervient plusieurs semaines ou mois plus tard, ou encore à Stop Misère ! quand une mère de famille, un jour, va défendre sa demande au guichet après avoir compris grâce au collectif que son problème avec la CAF est surmontable et surtout défendable.

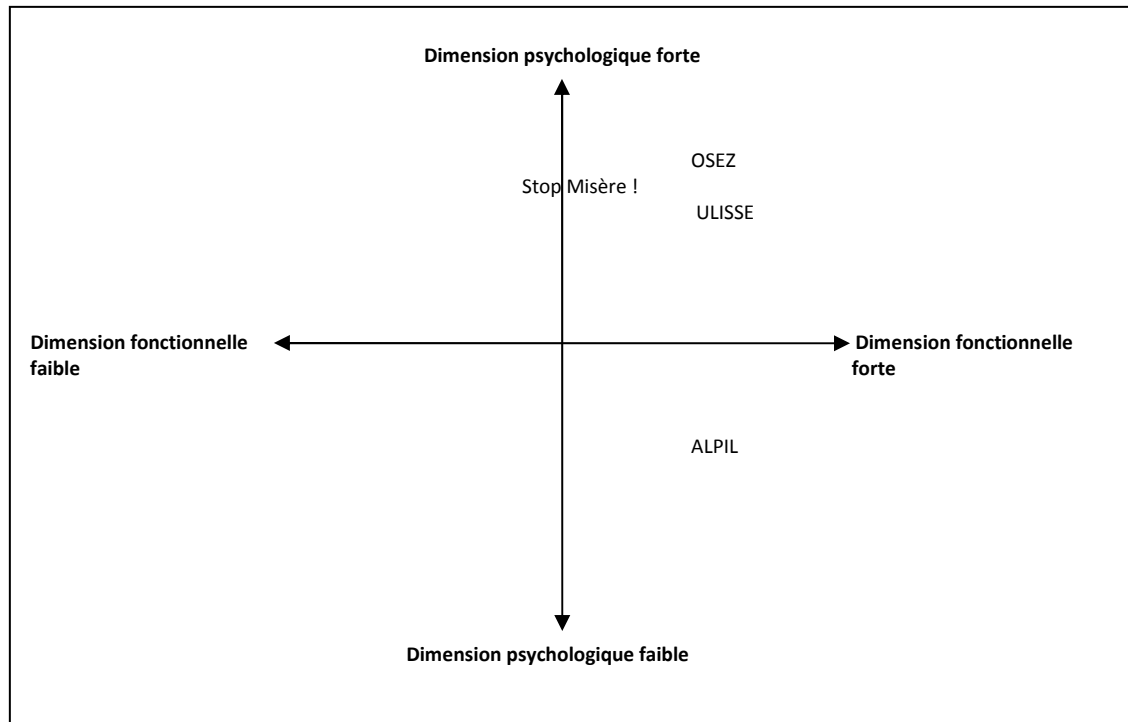
En accédant à ces services préétablis et/ou à ces ressources disponibles, les personnes accèdent parfois à des droits généraux (*le droit au logement*, avec l'ALPIL ; *le droit au travail*, *le droit à la formation*, avec OSEZ et ULISSE ; voire *le droit à la parole* comme habitant et usager, avec Stop Misère !), mais aussi à des droits subjectifs (un bail, un contrat de travail, une prestation sociale financière, etc.), auxquels les personnes ne sauraient recourir, ou même qu'elles ne connaîtraient pas ou n'auraient pas idée, sans les structures. Ainsi, passer par ces structures se traduit de différentes façons pour les personnes par la (re)découverte de leurs prérogatives et leurs droits. Ce premier effet concret observé est caractéristique de la production d'accès au(x) droit(s) dont peuvent profiter les publics de ces structures.

Souvent même, cette production demande aux agents des structures d'activer certaines « branches » du droit objectif, par exemple : le droit du travail lorsque les personnes accèdent à une mission ou à un emploi à OSEZ ou à ULISSE ; le droit des contrats, comme à l'ALPIL, pour qu'un locataire obtienne réparation d'un bailleur frauduleux ; le rappel de l'existence du droit de la Sécurité sociale à Stop Misère ! pour que des personnes se « considèrent en droit » d'aller contester une décision litigieuse d'un organisme de la protection sociale ; etc.

En même temps, les systèmes de relations à l'œuvre conduisent les personnes à considérer qu'elles sont les bénéficiaires légitimes : de relations respectueuses dans les rapports aux institutions comme aux individus (Stop Misère !) ; d'un statut social reconnu – celui de salarié – (OSEZ, ULISSE) ; d'une information sur les dispositifs d'accès au logement, d'un accès à l'hébergement ou d'une défense de leurs droits (ALPIL). Dit autrement, en passant dans ces structures, les personnes s'inscrivent aussi ou se réinscrivent dans l'idée que leur situation ne peut en aucun cas les exposer au mépris de quiconque, au risque sinon d'être (davantage ou de nouveau) stigmatisées avec tout ce que cela suppose comme dénis, déclassements, ... injustices sociales et finalement abandon de soi. Ce second effet observé, est tout aussi concret que le premier, même s'il ne se matérialise pas dans des réalisations normatives ou institutionnelles particulières (des droits ouverts). Il porte néanmoins sur le droit puisque de cette façon les personnes se considèrent, elles aussi (comme « tout un chacun »), comme des ayants droit légitimes de rapports sociaux acceptables (ou perçus comme normaux), de traitement en égal, sur lesquels la société doit fonctionner pour exister. Lorsque les trajectoires de vie n'ont pas permis aux personnes de toujours se considérer ainsi et d'agir en conséquence, le passage dans ces structures les aide par conséquent à se réévaluer. De cette façon, ces structures remplissent aussi un rôle essentiel par rapport au besoin ontologique de *l'actualisation de soi*, c'est-à-dire de recherche et de réalisation des potentiels humains, dont la mesure objective continue de poser des problèmes à la recherche⁴⁷.

Les structures ouvrent ainsi, chacune à leur manière – et pour l'ALPIL en fonction de différentes catégories de publics – des accès au(x) droit(s) en jouant en même temps sur un curseur fonctionnel et un curseur psychologique :

⁴⁷ Sévigny R, Guimond P., 1970, « Psycho-sociologie de l'actualisation de soi : quelques problèmes de validation », *Sociologies et sociétés*, vol. 2, n° 2, p. 249-264. <http://id.erudit.org/iderudit/001695ar>



Selon comment les relations d'échanges s'établissent entre l'un et l'autre de ces deux curseurs, les structures ne fabriquent pas exactement le même accès au(x) droit(s) : celui-ci peut être plus ou moins matérialisé dans des réalisations institutionnelles (droits des salariés, droits du travail, droits des usagers, droits des locataires, etc.), et plus ou moins intégré/conscientisé comme *espace des possibles* (selon l'expression déterministe de Pierre Bourdieu) ou comme *marge de manœuvre* (dans une approche individualiste) disponible pour défendre son individualité en toutes circonstances.

En jouant toutes sur les registres de l'écoute et de la reconnaissance sociale, les structures se distinguent comme acteurs sociaux. Elles produisent en même temps un double processus psychologique, de production de reconnaissance sociale et de production du sentiment de ne pas être abandonné à son sort, ce qui les distingue nettement des acteurs, publics ou privés, auxquels leurs publics s'adressent par ailleurs, et que ceux-ci présentent dans leur très grande majorité comme étant la fois moins efficaces et plus intrusifs, moins compréhensifs et plus anxiogènes.

Partant de cette analyse – qui reste sommaire – de ces relations d'échanges comme lieux de fabrication d'accès au(x) droit(s), on peut dire que les structures prises comme terrains d'étude occupent un espace particulier dans la production des relations des individus au(x) droit(s). En permettant aux personnes d'améliorer leur situation sociale en accédant à divers services ou ressources, elles parviennent à ce qu'elles soient dotées de statuts sociaux

reconnus (salariés, locataires, justiciables avec ou sans saisine, allocataires, assurés sociaux, etc.) à travers lesquels se concrétise toute une série de droits. En même temps, du fait de ces relations d'échanges fondées explicitement et volontairement sur l'écoute et la reconnaissance sociale, ces structures contribuent à renforcer les individus sur le plan cognitif (connaissance des ressources permettant d'accéder à des droits, connaissance des droits), social (élargissement des soutiens possibles) et psychologique (reconnaissance sociale, mise à distance de l'angoisse sociale liée à la stigmatisation quand le mépris s'ajoute à la précarité et à l'effritement des solidarités entre proches, pairs, voisins, etc.). De la sorte, elles les placent ou les aident à se placer dans leurs droits subjectifs en même temps qu'elles placent le droit (c'est-à-dire ici l'idée d'être justiciable) à portée des personnes en leur donnant ainsi la possibilité psychologique d'exiger un respect de soi, dans de multiples circonstances : en tant qu'usagers de services sociaux, salariés, ou demandeurs de logement ou locataires, etc., et bien au-delà dès lors qu'un enjeu d'égalité de traitement apparaît qui les met en cause comme sujets de droits.

Conclusions

Acquis et limites

A l'issue de ce parcours, ces structures se présentent comme des « fabriques d'accès au(x) droit(s) » sans être pour autant des « acteurs du droit », à l'exception de l'ALPIL pour une partie de ses activités. Dans chacune, un rapport au(x) droit(s) devient ou redevient possible. Ce rapport se construit sur deux plans, fonctionnel et psychologique, généralement concomitants.

Un rapport au(x) droit(s) à trois niveaux

Les personnes bénéficient de tout un travail d'information et d'explication de dispositifs et de ressources matérielles, relationnelles et professionnelles pour accéder à un hébergement/logement, à une formation, une mission ou un emploi, à l'ouverture de droits manquants ou à la régularisation d'une situation administrative bancaire. Bien souvent, des contraintes sont dissipées et des solutions trouvées, qui, tout en étant plus ou moins durables et satisfaisantes, ont au moins le mérite d'exister. Ce travail est toujours réalisé avec les personnes, avec leur implication dans des suivis individualisés qui peuvent être longs (ALPIL, OSEZ, ULISSE) ou dans des espaces collectifs de discussion et d'intervention (Stop Misère !). Il apporte la possibilité et les moyens de sortir de la méconnaissance, de l'incompréhension et de l'impuissance qui peuvent être les leurs. En particulier, les personnes comprennent – et pour certaines d'abord découvrent –, au regard de leur problème ou de leur demande, comment fonctionnent les interactions et au-delà les rapports sociaux qu'il faut pouvoir maîtriser pour parvenir à ses fins, que ce soit, comme ici, pour avoir un hébergement/logement, obtenir réparation, être embauché. Ce résultat est possible parce que ce travail d'accompagnement vers des services préétablis et/ou vers des ressources disponibles s'appuie sur des relations d'échanges qui placent les personnes dans une position de « sachant » et de « décideur », rompant ainsi avec l'asymétrie d'information et de décision qui caractérise souvent les relations avec les demandeurs. C'est l'effet direct des relations d'écoute qui parviennent à tisser une confiance réciproque. De ce point de vue, les personnes sont rendues davantage actives : elles sont informées des conditions et participent à l'élaboration de leur demande (ALPIL), parcours (OSEZ, ULISSE), démarches

individuelles et actions collectives (Stop Misère !). Elles peuvent aussi et surtout juger, sans être elles-mêmes jugées.

Dans ces conditions, non seulement les personnes gagnent des solutions pour régler leurs difficultés, mais en plus elles reçoivent des signes de reconnaissance la plupart du temps inhabituels pour elles, qui les revalorisent. Cette reconnaissance provient largement de ces relations d'échanges, mais également des solutions trouvées lorsque celles-ci leur permettent de gagner un statut social reconnu, valorisé à leurs yeux : statut de locataire, de salarié, d'usager, de parent d'élève, d'assuré social, etc.

Le rapport au(x) droit(s) s'établit alors à trois niveaux :

- Dans la mise en œuvre de services ou de ressources qui informe les personnes sur leurs prérogatives, c'est-à-dire sur les avantages individuels qui peuvent leur être reconnus sur de multiples plans (en matière d'accès au logement, au travail, à la protection sociale, à la formation, à la transparence administrative, etc.) et dont elles peuvent bénéficier. Dans ce cas, le rapport au droit est abstrait et général.
- Dans la mise en œuvre de droits subjectifs qui réalise ces prérogatives. En plus d'être informées sur leurs prérogatives, les personnes parviennent grâce à ces structures à bénéficier de droits opposables à des tiers (contrat de location, contrat de travail, ouverture de droit à une allocation, etc.). Il y a accès à des droits, mais aussi au droit car ces droits sont justiciables. Dans ce cas, le rapport au(x) droits est subjectif puisque les personnes se voient rattacher des droits qu'elles n'avaient pas, et même parfois ne connaissaient pas (par exemple, en matière de droits du travail à OSEZ et à ULISSE). Les relations d'échanges observées ne débouchent pas toutes à ce niveau, en particulier lorsque les structures gèrent des situations de crise : à l'ALPIL, la gestion en urgence des demandes d'hébergement ne se fait ni sur la scène du droit ni dans les termes du droit, mais à partir de ressources matérielles fortement contraintes dont les conditions d'accès renvoient à des critères administratifs qui sont loin de rendre les hébergés sujets de droits.
- Dans le réconfort psychologique produit par les relations d'échanges, qui rend les personnes davantage attentives à l'idée d'être justiciables et sujets de droits. Ici le rapport au(x) droit(s) n'est plus fonctionnel comme dans les niveaux précédents, mais psychologique. Les relations qui engagent un accès fonctionnel au(x) droit(s), (ré)engagent aussi parfois les personnes dans l'idée d'un accès au(x) droit(s). C'est ce qui fait que certaines changent de comportements lorsqu'elles s'estiment traitées de

façon injuste ou lésées. Elles réagissent alors que précédemment elles abandonnaient, parce qu'elles ont intégré une idée du droit. Que cette idée soit la plus objective ou générale possible (comme le droit d'être reçu et entendu en cas de désaccord : le droit à la parole tant valorisé à Stop Misère !) ou qu'elle renvoie à des droits subjectifs sur des aspects précis (comme le droit d'avoir une fiche de salaire en bonne et due forme, avec des cotisations sociales au complet pour ne pas perdre de droits à la retraite ou au chômage, comme à OSEZ), le résultat est que les personnes revendiquent le respect de soi, forme de la reconnaissance sociale qui oblige à une reconnaissance des droits (au sens très large) de la personne.

Les deux premiers niveaux sont liés aux pratiques des structures ; ils activent un rapport fonctionnel, matérialisé, au(x) droit(s). Les personnes deviennent, selon les circonstances, concrètement des justiciables (le cas de l'engagement dans une action en justice pour contraindre un propriétaire véreux) et des sujets de droits (le cas des personnes qui bénéficient de contrats de formation, de travail, de baux, etc.). Le troisième niveau correspond davantage aux effets des relations d'échanges, même s'il est étroitement imbriqué aux précédents puisque nous sommes dans des processus d'interaction qui les entremêlent ; celui-là active un rapport idéal au(x) droit(s). Les personnes, ici, attendent d'être respectées et de bénéficier d'une égalité de traitement (nous avons parlé d'émancipation à propos de femmes gagnant un statut de salariées ; c'est bien de réévaluation *du* soi – d'un point de vue psychologique – ou de l'autonomie – sous un angle social – qu'il s'agit). Entre ces trois niveaux, un processus – dont nous ne saurions dire s'il est complet – de « requalification sociale » se met en place autour de trois pôles touchant à la fois le citoyen et l'individu : (re)devenir justiciable ; (re)devenir sujet de droits ; être (à nouveau) respecté.

Si ces résultats conduisent à considérer les structures étudiées comme des fabriques d'accès au(x) droit(s), ils permettent aussi de mesurer leurs limites, et partant de là d'évoquer leur renforcement. Compte tenu des spécificités de chaque structure, ces limites apparaissent sur des plans ou dans des termes différents, en fonction de leur champ d'intervention ou d'action.

Des accès contingents au(x) droit(s)

Si ces structures participent effectivement à une fabrication d'accès au(x) droit(s), c'est néanmoins dans un cadre contraint, rendant l'issue et les effets du passage par ces

structures aléatoires ou contingents. Les accès aux droits réalisés dépendent de fait de trois ensembles de facteurs : les motifs de venue des personnes, leur situation et leur personnalité ; l'offre de services ou de ressources, et les pratiques ou les modes d'organisation des structures ; l'environnement dans lequel elles interviennent, en termes de champ ou de secteur d'action publique et de place occupée dans la trajectoire de prise en charge ou de rencontre des individus qu'elles reçoivent.

Ces éléments conditionnent nécessairement l'action de ces structures, et d'autres très probablement⁴⁸. Il apparaît par conséquent nécessaire d'en faire état afin de ne pas survaloriser ou surestimer les effets de leur intervention, surestimer ou mésestimer leur capacité de changement/d'action.

- Une première limite de leur action tient à ce que *l'accès aux droits ne garantit pas l'accès au droit* :

A l'ALPIL, bien que les individus reçus soient tous dans un processus d'accès aux droits – ils sont parvenus jusqu'à la Maison de l'habitat ou la permanence APPEL et sont le plus souvent suivis par un travail social – ils s'engagent pourtant rarement dans une procédure juridique et déposent peu de recours au DALO. Ainsi le recours au droit et à une « justiciabilité en action » – entendue comme le recours effectif à une juridiction pour défendre des droits – reste largement virtuel. Pourtant, cette limite est indépendante du sentiment de justiciabilité des personnes, qui peut exister, et renvoie à des motifs qui tiennent principalement à la matérialité du droit lui-même : ce qu'il est et comment il fonctionne. Comme on l'a vu à propos du DALO, le droit apparaît souvent déconnecté des situations concrètes des individus : les délais de proposition sont inadaptés à des situations d'urgence et constituent un facteur fort de non recours ou de démobilitation une fois le recours engagé. Ces dimensions sont encore plus prégnantes sur le plan des procédures juridiques, en matière d'expulsion locative notamment. Le temps et la complexité de la procédure constituent des obstacles quasi insurmontables pour les individus :

- La complexité du droit dissuade les individus de recourir : les éléments du droit ne se laissent pas appréhender facilement et les acteurs de l'ALPIL, même juristes, peinent à expliquer la procédure de manière simple et rapide⁴⁹.

⁴⁸ On pourrait ajouter notamment les associations œuvrant dans le milieu caritatif, ou celles venant en aide aux « sans papiers », à l'exception de celles qui interviennent directement pour le *droit de* : des immigrés, comme le GISTI ou aussi des prisonniers, comme la CIMADE qui sont des acteurs du droit

⁴⁹ Une permanente de l'ALPIL, juriste, note ainsi : « *Et puis, il peut y avoir un sentiment de justiciabilité, mais la procédure est tellement compliquée, c'est impossible de comprendre, il y a une impossibilité de compréhension qui éloigne les gens du droit. La procédure éloigne les gens. Et ça, ça ne concerne pas uniquement les gens pauvres ou très précaires, c'est un spectre très large qui va du propriétaire au SDF. C'est le droit qui éloigne, et*

- Le temps de la procédure décourage les personnes. Cela est d'autant plus vrai pour les personnes précaires qui vivent dans une urgence de leur situation incompatible avec le temps du droit : il y a une incompatibilité des temps, entre le temps des faits et du déroulement de la vie des personnes, et le temps du droit et des procédures⁵⁰. Cette incompatibilité est à la base d'une tension, pratique, éthique et politique, au sein de l'ALPIL, qui porte notamment sur l'usage du droit. Face à une personne mise à la porte d'un centre d'hébergement, à l'issue des trois jours affectés dans le cadre du dispositif 115, les conseillers de l'ALPIL chercheront à négocier avec la DDASS afin que la personne conserve son hébergement. Le plus souvent, la personne sera ainsi réintégrée dans le centre. De ce point de vue, l'action de l'ALPIL est efficace : elle permet de remettre la personne dans le circuit. La négociation vient en réponse à l'urgence de la situation. En revanche, elle conduit à rendre invisibles les problèmes, et valide le système défaillant de l'hébergement d'urgence. Pour rendre le problème visible, il faudrait de fait porter l'expulsion au tribunal, engager une procédure et prendre un avocat en s'appuyant sur l'article 4 de la loi Molle⁵¹. Mais cela suppose du temps : le temps du droit est trop long face à l'urgence. La réponse, par la négociation, à l'urgence a par conséquent un inconvénient majeur : à force de négocier, on ne fait finalement jamais de recours juridique.

Cette limite se retrouve aussi d'une certaine façon dans le champ de l'insertion par l'emploi. A OSEZ et à ULISSE les actions ne sont pas envisagées sous l'angle d'un recours en justice : il n'y a de fait pas de raison pour cela. L'accès aux droits qui passe concrètement par la production de contrats de travail et d'ouverture de droits à la protection sociale qui leur sont liés, contient pourtant la question de l'accès au droit. En effet, en devenant sujets de droits par le gain du statut de salarié, les personnes deviennent aussi, sur le plan du travail, des justiciables en puissance. Mais hormis dans le cadre de formations qualifiantes dispensées par certains prestataires, en partie choisis pour cela par les structures, les relations d'échanges au sein d'OSEZ ou d'ULISSE n'abordent ni de près ni de loin la question des recours possibles contre l'employeur. OSEZ et ULISSE sont les employeurs des personnes, ceci explique donc peut-être cela. Mais elles les emploient en principe pour un temps, après quoi les personnes devraient trouver d'autres employeurs : c'est l'objectif même de ces

les acteurs du droit ne savent pas expliquer le droit simplement et clairement. Donc les personnes sont dissuadées par la procédure. »

⁵⁰ Dans leur enquête sur le (non)recours au droit, Fieulaine, Kalampalikis et Haas (op. cit., 2009) élargissent la question en tenant compte, dans une perspective propre aux *approches temporalistes*, à la fois du passé (trajectoire, souvenirs, mémoire, etc.), présent (situations, contextes, etc.), et futur (projets, intentions, aspirations, etc.).

⁵¹ L'article 4 de la Loi Molle (dite Boutin) oblige à maintenir dans les lieux toute personne s'il n'est pas possible de lui proposer une autre solution d'hébergement.

acteurs de l'insertion par l'emploi. Par conséquent, si les personnes qui suivent en plus des formations peuvent être conduites à la lisière du droit du travail, voire du droit de la Sécurité sociale, il n'y a pas d'autres occasions pour elles de le découvrir au cours de leur passage dans ces structures. C'est pourquoi, là aussi, l'accès aux droits ne garantit pas l'accès au droit. Une fois de plus, celui-ci reste virtuel. Les raisons sont différentes qu'à l'ALPIL, mais néanmoins se rejoignent :

- La question n'est pas celle de la dissuasion due à la complexité du droit, mais d'abord celle du manque d'occasions. A défaut de situations concrètes pouvant susciter un recours, l'accès au droit n'est pas une question qui se pose dans le cours des relations d'échanges au sein des structures.
- A bien des égards, ces relations fonctionnent même sur un mode qui empêche que de telles occasions se présentent. L'accompagnement individualisé – fondé à OSEZ et ULISSE sur des relations de sollicitude, de sympathie ou de compréhension – établit un écran protecteur entre les salariés (en mission ou en emploi) et les mandants (collectivités, entreprises, particuliers, associations). Du fait de cette protection, la nécessité de recourir au droit devient très improbable. Dans ces structures, il n'y a pas un temps du droit (ou une incompatibilité des temps comme à l'ALPIL), mais une absence de situation ou d'épreuve pour créer le temps d'une justiciabilité en action.

Avec Stop Misère ! la situation nous paraît comparable sur le fond. Au travers de groupes de parole et d'actions collectives se fabriquent aussi des accès au(x) droit(s) : si les personnes n'accèdent pas à des services, comme dans les autres structures, mais à des ressources (conseils, savoir-faire, relations, etc.) et surtout à une reconnaissance sociale qui les rend dynamiques, elles vont alors (re)établir d'elles-mêmes leurs droits avec la ou les institutions avec la/lesquelle(s) elles ont rencontré les problèmes qu'elles sont venues comprendre et solutionner en participant à Stop Misère ! En même temps, par la participation à des interpellations collectives d'institutions publiques sur des dysfonctionnements de dispositifs ou des insuffisances de politiques publiques, elles accèdent à des scènes publiques où elles activent leur citoyenneté politique en se saisissant d'un droit à la parole. A Stop Misère ! les individus (re)prennent la main sur leurs droits et deviennent même « acteurs des droits » en participant avec d'autres à pointer les défauts et à proposer des solutions à partir de leurs propres expériences. Cet accès particulier aux droits est néanmoins totalement découplé de l'accès au droit, tel que nous l'avons vu pour les autres structures. Deux raisons apparaissent encore :

- Comme à OSEZ et ULISSE, l'occasion de l'accès au droit ne se présente pas. Nos enquêtes montrent qu'à aucun moment les débats au sein du groupe « Accès aux droits » n'évoque cette question. Cela paraît disproportionné par rapport aux problèmes des gens et surtout inaccessible de par la complexité des démarches que cela supposerait : la justiciabilité demeure par conséquent là aussi virtuelle. Elle n'est effective que dans une acception morale, et non juridique, du terme, dans la mesure où les personnes sont amenées à se considérer comme légitimes pour intervenir dès que leur intérêt et leur dignité paraissent malmenés.
- Qui plus est, l'action collective développée à Stop Misère ! n'emprunte jamais la voie du recours contre les institutions. Elle se situe sur le terrain du politique et non du droit. Si la structure a su créer un temps de la concertation au travers des Théâtres forums trimestriels et des réunions régulières avec différentes institutions locales pour examiner précisément les obstacles dans l'accès à des prestations financières, dispositifs de l'action sociale et culturelle, etc., elle ne s'inscrit jamais dans le temps du droit, ni *a fortiori* dans celui d'une justiciabilité en action, comme c'est parfois le cas à l'ALPIL qui agit aussi sur le registre de l'action collective.

Au total, si les quatre structures permettent un accès aux droits, aucune néanmoins ne garantit un accès au droit, en tant que recours effectif à une juridiction pour défendre des droits. N'étant pas des acteurs du droit, elles n'aident pas à accéder au droit ou à la justiciabilité, dans le sens où les juristes entendent cette notion. En revanche, les structures fabriquent bien un accès au droit, en particulier en agissant sur les personnes *de façon que* (incident à l'ALPIL) ou *pour que* (recherché à Stop Misère ! et pour une part à OSEZ et ULISSE) elles se perçoivent comme justiciables, non pas sur un plan instrumental, mais psychologique en (re)trouvant en particulier un sentiment de respect de soi parce qu'elles sont reconnues comme sujets de droits et se perçoivent comme devant être traitées comme un égal dans n'importe quelle circonstance.

- Une deuxième limite de leur action tient à ce que *les structures interviennent dans des environnements professionnels où le recours au(x) droit(s) est rare ou inexistant.*

Le recours au(x) droit(s) des personnes reçues ou regroupées apparaît d'autant plus difficile que les travailleurs sociaux qui suivent la majorité de celles qui se rendent à l'ALPIL, de celles qui sont dirigées (par prescription) sur OSEZ ou ULISSE, et qui rejoignent les groupes de parole de Stop Misère ! au Centre social du quartier, ne se tournent eux-mêmes vers le droit que très tardivement, sinon jamais.

En matière de logement, ce n'est qu'une fois que toutes les alternatives « sociales », par le recours à des aides en particulier, ont été épuisées, que les travailleurs sociaux orientent les personnes vers une prise en charge juridique de leur problème. Le recours a lieu en « dernier recours ». Or, bien souvent, cette orientation intervient à un stade trop avancé de la procédure, (au moment de l'assignation au tribunal pour résiliation de bail, ou au moment de la notification d'expulsion avec concours de la force publique) alors que sur un plan juridique d'autres choses auraient pu être tentées auparavant. Le stade d'avancement de la procédure détermine les possibilités d'intervention en droit, notamment parce que les possibilités de recours sont limitées dans le temps à partir de la notification de certaines décisions. Ainsi, le dispositif APPEL, prévu à l'origine comme un instrument de prévention des expulsions, se retrouve souvent confronté à une gestion de et dans l'urgence alors que la mesure d'expulsion est déjà en marche. Initialement conçu pour renvoyer les personnes vers le secteur social, institutionnel et associatif, après que le travail d'information et de prévention a été fait, c'est à l'inverse le secteur social qui, dépassé par la complexité des problématiques liées au droit au logement, renvoie les personnes vers la permanence, une fois la situation devenue urgente et insoluble d'un point de vue strictement social.

Les permanents de l'ALPIL signalent sur ce plan un problème de connaissance et de réflexe par défaut chez les travailleurs sociaux. Outre un recours tardif au droit, il apparaît que les travailleurs sociaux n'orientent pas les personnes dont ils ont la charge vers une procédure juridique, parce qu'ils anticipent l'incompatibilité entre le temps de la procédure et les conditions de vie des personnes dont ils assurent le suivi. En se mettant « à la place » de leurs publics, ils limitent donc d'autant plus le recours au droit⁵². Ils créent ainsi du non-recours au droit en prévoyant et en organisant les issues ; c'est ce qui caractérise la notion de *parcours institué* dans la grammaire du travail social⁵³.

Du côté d'OSEZ et d'ULISSE la question des intervenants sociaux partenaires se pose également. Ces intervenants dans ou sur le champ de l'insertion et du travail (agents de Missions locales, de Commissions locales d'insertion, de Pôle emploi, de services sociaux) ne recourent pas plus au droit pour démêler des situations. Ce n'est pas dans la panoplie des outils, ni dans leur culture professionnelle. Les acteurs d'OSEZ et d'ULISSE ne s'en plaignent pas puisqu'ils ne sont pas, nous l'avons dit, dans le temps du droit. En revanche, là où les

⁵² Ce type de comportement renvoie au non recours par non proposition, repéré en particulier dans le champ de l'hébergement, dans lequel les intermédiaires se censurent dans une proposition de l'offre parce qu'ils estiment qu'elle est inadaptée à son bénéficiaire. Voir notamment le rapport de la Mission Régionale d'information sur l'exclusion (MRIE) et du réseau Personne dehors ! : « Les besoins en hébergement dans l'agglomération lyonnaise : le non recours. », janvier 2009.

⁵³ Sur la question de la gestion de l'imprévisibilité, se reporter aux travaux de Michel Grossetti largement repris pour le modèle d'analyse qu'il offre à la sociologie des parcours sociaux. Notamment : Grossetti M., 2006, « L'imprévisibilité dans les parcours sociaux », *Les Cahiers internationaux de sociologie*, n° 120, p. 5-28.

choses sont comparables avec les acteurs de l'ALPIL, c'est que leur action se trouve également contrainte par le rapport que leurs partenaires entretiennent ici avec les droits. Au cours de nos discussions avec les professionnels des structures, il est clairement apparu qu'ils subissaient l'incomplétude du travail de leurs partenaires par rapport aux droits sociaux des personnes, que ceux-ci n'hésitent pas à leur renvoyer à défaut de leur trouver une solution. Ainsi, lors des séances d'accueil qui servent à situer le nouveau venu et sa situation, les professionnels d'OSEZ et d'ULISSE relèvent des incohérences et des manques par rapport aux droits. Les personnes qui se présentent à eux sont pour pas mal d'entre elles à côté de ce qui aurait pu ou dû leur être indiqué ou proposé.

Dès lors que les acteurs partenaires laissent échapper des droits, OSEZ et ULISSE, qui ne sont pas des structures de l'action sociale, se retrouvent devant une difficulté. Leurs professionnels peuvent constater une incomplétude dans les droits des personnes, dont ils n'ont pas la responsabilité. Un dilemme s'ouvre : orientent-ils systématiquement vers les services sociaux *ad hoc* pour aider les personnes à accéder (parfois récupérer) des droits, et dans ce cas pallient-ils l'insuffisance d'autres acteurs, généralement publics ? Ou bien en restent-ils là, ne font rien ou à la marge, et dans ce cas laissent-ils les personnes à côté de leurs droits ? Aujourd'hui, la seconde possibilité l'emporte pour des raisons : de charges de travail déjà importantes ; de moyens insuffisants (personnel) ; de lassitude d'un partenariat, dans le cadre de prescriptions sociales, qui ressemble de plus en plus à un jeu de défausse qui se reporte sur eux. Ainsi, limitent-ils l'accès aux droits des personnes en ne prenant pas le temps de faire systématiquement le tour des prestations sociales financières et des dispositifs de l'action sociale dont elles pourraient bénéficier en tant que salariées. Lorsque les revenus des missions sont faibles, pas d'orientation vers le « RSA activité » ; lorsque les personnes reprennent un travail, pas d'examen systématique du recours possible à une complémentaire santé gratuite (CMU-C) ou aidée (ACS) ; de même pour le logement, les loisirs, etc. Seuls les besoins en matière de transport sont examinés du fait de l'exigence de mobilité domicile/travail. Pour le reste, les structures ne sont pas outillées pour évaluer l'éligibilité des personnes aux prestations financières et leurs agents ne veulent pas « compenser les défaillances des services sociaux et surtout le traitement, par oubli, des droits », comme entendu à ULISSE.

De leur côté, les personnes rencontrées se montrent peu entreprenantes vis-à-vis des structures. Au mieux elles s'occupent elles-mêmes, sans rien dire, des droits connexes que pourrait leur ouvrir leur statut de salarié ; souvent – et cela nous a relativement surpris – en cherchant à s'informer tant bien que mal sur Internet, sans demander d'explications ou de précisions, quand les réponses leur paraissent obscures, aux professionnels des structures en qui elles ont pourtant confiance. Elles ne demandent rien de plus, considérant que ces

professionnels font déjà tout leur possible, que ce n'est pas de leur ressort, et/ou que les solliciter davantage pourrait desservir leurs bonnes relations.

Stop Misère ! présente en revanche ici un cas de figure très différent. Installé au sein d'un Centre social, investi dans des activités et des actions largement co-animées avec les assistantes sociales, l'environnement est ici très favorable pour que l'accès aux droits des participants à Stop Misère ! soit facilité. Du fait d'une claire séparation entre ces activités et actions d'un côté, et de l'autre l'activité professionnelle des assistantes sociales, les personnes qui participent à Stop Misère ! ont d'autant plus de facilité à se tourner vers les assistantes sociales (davantage préventivement, davantage pour trouver des arrangements, etc.). Du fait d'un « fonctionnement intégré » (activités, lieu, et ne pas oublier : objectif de la participation), les participants à Stop Misère ! circulent plus facilement vers et dans leurs droits. A les entendre, ils captent mieux les ressources (informations, relations) et se dirigent mieux vers les services (prestations, dispositifs).

Partant de ces deux premières limites (l'accès aux droits ne garantit pas l'accès au droit ; les structures interviennent dans des environnements professionnels où le recours au(x) droit(s) est rare ou inexistant, sauf à Stop Misère ! du fait de la collaboration avec des assistantes sociales), nous pouvons tirer une première conclusion, puisque l'ensemble de ces remarques conduit à éclairer sur un autre plan la question de l'accès au droit des populations précaires.

Le faible recours au droit repéré ici ne renvoie pas à un problème de proximité ou d'absence de présence judiciaire dans des espaces de précarité, à laquelle devait répondre la justice de proximité intégrant notamment la territorialisation de différents dispositifs facilitant l'accès aux droits. Il ne renvoie pas non plus à une absence des instruments d'information, d'accompagnement ou d'assistance, auxquels les structures étudiées, chacune à leur façon, peuvent de fait être assimilées. Si ce faible recours renvoie bien au problème des inégalités sociales dans l'accès au droit, c'est cependant sur un plan différent de l'analyse présentée notamment par Mathieu Biancucci⁵⁴. Ce dernier postule que c'est à partir de la connaissance du système et des règles que les acteurs peuvent s'imaginer justiciables et s'acheminer plus ou moins facilement vers les tribunaux. Il évoque à ce propos une « *inégalité capacité à remplir son réservoir de savoir judiciaire* » qui serait fonction de l'appartenance sociale des individus et s'articulerait avec un « *sentiment de capacité* ». Celui-ci étant défini comme le sentiment d'être capable de jouer le jeu de la justice, une fois qu'on en a connaissance, c'est-à-dire qu'on a rempli son réservoir de savoir judiciaire, qui différerait selon les ressources générales des individus, et partant de leur appartenance sociale.

⁵⁴ Biancucci M., 2007, op. cit.

Il ne s'agit pas de nier ici que le capital culturel, le niveau d'éducation et de formation, mais aussi l'expérience des personnes (en matière de procédure ou de processus juridique notamment) interviennent dans la manière dont les individus se comportent face au droit ou aux droits. Pourtant, nos entretiens et nos observations montrent que l'accès aux droits, ou l'accès à des structures d'aide à l'accès au droit, ne suffit pas à garantir un accès effectif au droit. Les explications ne sont pas à rechercher ici dans de moindres capacités (cognitives) des individus précaires, dans une moins bonne connaissance ou compréhension du droit, ou dans un moindre sentiment de capacité. C'est en raison de leurs conditions de vie matérielle, de la matérialité du droit, et du réflexe tardif des travailleurs sociaux, que les individus précaires recourent peu au droit, et s'engagent rarement dans une procédure juridique.

Autrement dit, si les inégalités d'accès au droit ont effectivement un fondement social, ce n'est pas en raison de moindres compétences des individus, mais prioritairement en raison de leurs conditions d'existence précaires, parfois marquées par l'urgence et dans ce cas fondamentalement incompatibles avec le temps du droit (notamment pour le public de l'ALPIL). Les structures en question sont par conséquent d'autant plus à remarquer qu'elles (r)établissent un rapport au(x) droit(s) pour atteindre des objectifs qui, au-delà de leurs particularités, visent toujours *in fine* à améliorer les conditions de vie.

Des accès au(x) droit(s) très inclusifs

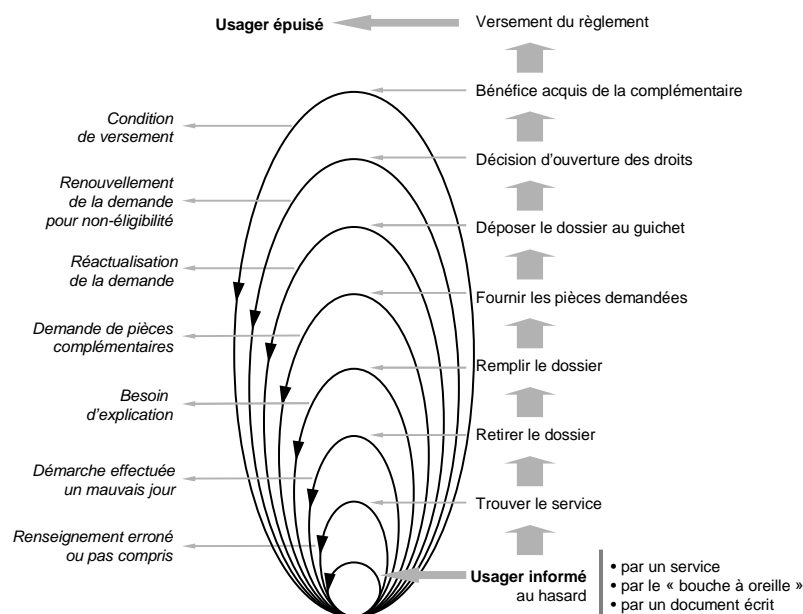
Les entretiens, observations sur place, mais aussi la séance collective de restitution/débat réalisée au terme de l'enquête avec plusieurs personnes et des représentants des quatre structures, et du Secrétaire général de l'ONPES, ont signalé un écueil important dans les relations d'échanges mises en œuvre. La grande implication des acteurs des structures (professionnels ou bénévoles), la grande proximité avec les personnes, la dimension affective pouvant entrer en ligne de compte quand l'écoute est faite de sollicitude (attention soutenue, affectueuse, prévenante), produisent un état de confiance réciproque qui conduit assez souvent, chez les personnes, à donner aux structures une valeur ou une dimension de *havre* : elles tranchent, par la quiétude et la bienveillance apportées, avec un environnement et des rapports sociaux le plus souvent sous tension, agressifs et méprisants. Cet avantage a cependant une limite.

- Une troisième limite : *les structures ne règlent pas l'angoisse d'être abandonné qui caractérise la précarité ou l'exclusion.*

La rencontre collective a montré, en parallèle de l'évolution de la complexité des droits et des régimes de conditionnalité, l'importance des interlocutions, de la qualité et du type de communication, de la manière dont les individus sont « traités » dans leur rapport avec les administrations, guichets de services publics et d'aide sociale. Elle a rappelé l'importance de la manière dont est construite humainement la relation aux droits dans les « relations de service ». Cela est vrai aussi bien pour prendre connaissance de l'offre que pour s'engager effectivement dans un dispositif. Du point de vue de tous, l'importance des soutiens des professionnels ou des pairs dans les quatre structures, de l'écoute, de la reconnaissance et des liens de confiance, fait le pendant à un mouvement de déshumanisation croissant des contacts dans les relations avec les administrations, de désintérêt ou de manque d'attention de la part de certains acteurs institutionnels. Le rôle de l'informatisation croissante est alors largement critiqué. Les avis convergent pour dénoncer une gestion administrative de la relation fonctionnant de plus en plus comme une *machine à isoler les individus*.

Cette « fabrique de l'isolement » est liée ici au double mouvement d'individuation (décollectivisation des droits) et d'individualisation (responsabilité qui porte sur le bénéficiaire) des politiques, produisant une perte des contacts physiques et un traitement à distance, à partir desquels les individus ont de plus en plus le sentiment de se retrouver seuls avec leurs problèmes : les plus « accrochés » vont jusqu'au bout, les autres décrochent et restent chez eux. Les individus rencontrés sont souvent à la limite du « décrochage » par rapport à leur demande ; que ce que l'offre publique fait d'eux, dans des parcours d'obstacles parfois faits de vexations et d'expériences de mépris, les expose sans cesse à l'abandon, au repli, à ne plus demander, à ne plus se diriger vers leurs droits⁵⁵. Nous avons fait le même constat dans le cadre d'une expérimentation sociale portant sur l'accès à une complémentaire santé gratuite ou aidée. Le schéma suivant, pris dans ce rapport d'expérimentation, illustre ce que l'accès aux droits signifie comme « *parcours du combattant* » :

⁵⁵ Mazet P., 2010, « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », *La Vie des idées* : http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20100601_mazet.pdf



Source : Chauveaud C., Warin P., 2009, *Favoriser l'accès aux soins des bénéficiaires de minima sociaux. Expliquer la CMU-C et l'ACS aux populations potentiellement éligibles*, Rapport pour Programme « Expérimentations sociales 2008 » du HCSA, ODENORE, coll. « Etudes et recherches » n° 32 : http://odenore.msh-alpes.fr/documents/Expliquer_CMUC_ACS.pdf

Les relations d'échanges trouvées dans les structures rompent par conséquent avec ce que les personnes rencontrent habituellement. Sans revenir sur ce que nous avons dit de ces relations et de leurs mécanismes, observons simplement qu'elles créent un attachement qui fait que beaucoup souhaitent que ces relations durent : c'est explicite à Stop Misère !, apparent à OSEZ et ULISSE. Les structures sont donc d'une certaine façon confrontées à leur succès. Pour les personnes, cependant, le risque serait de reculer par rapport aux acquis de l'accès au(x) droit(s) si sortant de ces structures elles retombaient dans les angoisses de leur condition, même améliorée. Ces difficultés ne sont pas propres à ces structures. Elles se retrouvent là où justement les relations sociales s'établissent à l'inverse de la dépersonnalisation (injonction) et déshumanisation (informatisation)⁵⁶.

Cet effet est un indice fort de la dimension psychologique à travers laquelle se joue ici la fabrique d'accès au(x) droit(s). Quand on interroge les personnes qui indiquent le plus clairement cet attachement affectif (des femmes), on constate que la perspective de la fin

⁵⁶ Chauveaud C., Warin, P., 2009, *Des fabriques de citoyenneté*, Rapport de recherche pour le programme « Citoyennetés urbaines » du PUCA, ODENORE, coll. « Etudes et recherches », n° 31 : http://odenore.msh-alpes.fr/documents/RAPPORT_FINALssph.pdf

des relations est perçue comme une rupture et une (nouvelle) fragilisation. Conduites à « quitter la place » parce que leur situation a trouvé une solution qui est jugée suffisante, surtout quand les structures sont contraintes au *turn over* de leur public (toutes sauf Stop Misère !), plusieurs personnes replongent dans le sentiment d'être abandonnées à leur sort, qu'elles ont pu (un peu) oublier en passant dans ces structures. La vulnérabilité ressurgit là où elle semblait réduite sinon disparue. Aussi, des stratagèmes peuvent-ils être tentés pour rester le plus longtemps possible. Par exemple, des personnes acceptent un faible niveau de missions pour rester autant que possible dans la structure, mais travaillent sans être déclarées pour les mandats rencontrés par son intermédiaire. Dans ce cas, le souhait de rester en lien avec la structure conduit ces personnes à se mettre « hors droit ».

Dans les échanges restitutifs, les acteurs des structures ont reconnu le caractère fortement inclusif des relations avec les personnes. De par les confiances réciproques produites, les uns et les autres font d'une certaine manière corps. Cette question apparue en fin de recherche montre l'une des difficultés de ces structures comme fabriques d'accès au(x) droit(s) : malgré les partenariats, elles fonctionnent suivant des modes d'échanges très individualisés avec les publics, au point que l'accès au(x) droit(s) ne signifie pas nécessairement un accroissement de l'autonomie des personnes. Aussi parvenons-nous à cette seconde conclusion, selon laquelle équiper les personnes ne veut pas nécessairement dire les rendre libres.

Par rapport à cette limite bien perçue par les acteurs, les uns et les autres en viennent à imaginer une modalité d'action qui préviendrait le risque d'involution psychologique qui pourrait notamment (re)plonger les personnes dans des comportements de passivité ou d'abandon. Ces solutions, en réflexion notamment à OSEZ et ULISSE, reposent sur l'idée de constituer des espaces collectifs d'échange et d'engagement sur de multiples thématiques – un peu à l'instar de Stop Misère ! – qui seraient directement portés par les personnes et qui pourraient les ressourcer autant qu'elles les feraient exister. Sans concevoir à ce stade embryonnaire la place des structures dans de tels espaces, l'idée immédiate de leurs acteurs est d'en faire des espaces distincts afin d'éviter à nouveau le piège d'une dépendance. De façon intuitive, ces acteurs perçoivent que la reconnaissance n'est pas à envisager uniquement d'un point de vue psychologique – ce qu'ils admettent produire essentiellement –, mais aussi comme ce qu'il est légitime d'exiger comme individu et citoyen. Ils entrevoient ainsi la dimension politique de la reconnaissance qui, pour exister, demande de réintroduire du « procédural » (selon l'explication de Nancy Fraser qui défend cette approche politique de la reconnaissance⁵⁷), soit comme ici des espaces collectifs où les individus s'approprient à (re)devenir des partenaires à part entière des interactions sociales, quelles qu'elles soient ;

⁵⁷ Fraser N., 2005, *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*, Paris, La Découverte.

c'est-à-dire des lieux ou des moments collectifs qui permettent aux individus de se forger la mentalité suffisante pour réagir et exiger que ce statut de partenaire ou d'égal leur soit reconnu dès qu'il leur paraît dénié (soit dans les situations de « réification » selon Honneth⁵⁸).

En dernier point de ces conclusions, il nous semble que cette recherche met à jour des fonctionnements sociaux permettant de rapprocher ou raccrocher les précaires ou exclus du droit et des droits, qui gagneraient à être prolongés par d'autres enquêtes. Il serait en effet intéressant d'étendre ce type d'observations à d'autres terrains pour se rendre compte de l'étendue et de la diversité de ces fabriques d'accès au(x) droit(s), mais aussi pour davantage comparer encore les processus à l'œuvre. Il serait aussi particulièrement utile de réfléchir à la manière d'objectiver les résultats produits par ces interactions, de façon à outiller l'évaluation de ces structures et de leurs activités autrement que par les indicateurs d'activité et de résultat plutôt très sommaires qui peuvent leur être imposés. Sur ce plan, les processus commencés à être présentés ici devraient faire l'objet d'une réflexion particulière, en termes de méthodologie, pour proposer une évaluation qualitative des activités de ces structures, alors que leur apport ou plus-value comme fabriques d'accès au(x) droit(s) est entièrement ignoré.

⁵⁸ Selon Axel Honneth, il y a réification là où un être est perçu ou traité comme une chose alors qu'il ne possède pas en réalité les propriétés caractéristiques des choses : Honneth A., 2005, *La Réification*, Paris, Gallimard, coll. « Les essais ».

Bibliographie indicative

Travaux cités dans le texte

Astier I, Duvoux N (dir.), 2006, *La société biographique : une injonction à vivre dignement*, Paris, L'Harmattan, coll., « Le Lien social ».

Bédos J.-L., Perdereau M., 2007, « L'accès au droit et la lutte contre l'exclusion : la nécessité du 'lien' », in Du Cheyron P., Gelot D. (coord.), *Droit et pauvreté. Contributions issues du séminaire*, ONPES/DREES-MIRE, p. 175-186 : http://www.onpes.gouv.fr/IMG/pdf/livre_entier_web.pdf

Biancucci M., 2007, « Inégalités dans l'accès au droit et à la justice », Observatoire des inégalités : <http://www.inegalites.fr/spip.php?article400>

Bougrab J., 2004, « L'accès à la justice. Le droit au droit », *Informations sociales*, n°120, p. 60-69.

Chauveaud C., Warin P., 2009, *Des fabriques de citoyenneté*, Rapport de recherche pour le programme « Citoyennetés urbaines » du PUCA, ODENORE, coll. « Etudes et recherches », n° 31 : http://odenore.msh-alpes.fr/documents/RAPPORT_FINALssph.pdf

Chauveaud C., Warin P., 2009, *Favoriser l'accès aux soins des bénéficiaires de minima sociaux. Expliquer la CMU-C et l'ACS aux populations potentiellement éligibles*, Rapport pour Programme « Expérimentations sociales 2008 » du HCSA, ODENORE, coll. « Etudes et recherches » n° 32 : http://odenore.msh-alpes.fr/documents/Expliquer_CMUC_ACS.pdf

Devetter F.-X., Jany-Catrice F., Ribault T., 2009, *Les services à la personne*, Paris, La Découverte, coll. « Repères ».

Dubet F., 2001, *Les inégalités multipliées*, Paris, Editions de L'Aube.

Faget J., 1992, *Justice et travail social*, Toulouse, Erès.

Faget J., 1995, « L'accès au droit : logiques de marché et enjeux sociaux », *Droit & Société*, n°30-31. Texte en ligne : <http://www.reds.msh-paris.fr/publications/revue/html/ds030031/ds030031-08.htm>

Fieulaine N., Kalampaliki N., Haas V., 2009, *Usages du droit et représentations de la Justice. Enquête sur le (non)recours au droit*, Rapport de recherche pour le Programme « Le non-recours à la Justice » de la Mission Recherche « Droit et Justice ».

Fiske A. P., 1992, "The four elementary forms of sociality: framework for a unified theory of social relations", *Psychological Review*, 99, p. 689-723.

Fraser N., 2005, *Qu'est-ce que la justice sociale ? Reconnaissance et redistribution*, Paris, La Découverte.

Furtos J., 2009, *De la précarité à l'auto-exclusion*, Paris, Editions rue d'Ulm.

Freud S., 2005 (1926), « Inhibition, symptôme, angoisse », Paris, Puf.

Goffman E., 1973, *La Mise en scène de la vie quotidienne. Tome 2 : Les Relations en public*, Paris, Editions de minuit, coll. « Le Sens commun ».

Grossetti M., 2006, « L'imprévisibilité dans les parcours sociaux », *Les Cahiers internationaux de sociologie*, n° 120, p. 5-28.

Guibet-Lafaye C., 2006, *Justice sociale et éthique individuelle*, Laval, Presses universitaires de Laval, coll. « Inter-Sophia ».

Guillou J., Moreau de Belland L., 2005, *Figures de l'exclusion, parcours de Sans domicile fixe*, Paris, L'Harmattan.

Honneth A., 2000, *La lutte pour la reconnaissance*, Paris, Cerf.

Honneth A., 2005, *La Réification*, Paris, Gallimard, coll. « Les essais ».

Honneth A., 2006, *La société du mépris*, Paris, La Découverte.

Jobert B., 1989, « Evaluer la demande sociale », *Projet*, n° 220, p. 51-57.

Jurisdoctoria, 2008, L'accès au droit, Revue doctorale de droit public comparé et de théorie juridique, n°1, Université Paris I – Panthéon-Sorbonne. http://www.jurisdoctoria.net/numero1_octobre_2008.html

Lejeune A., 2010, *Nul n'est censé être ignoré par le(s) droit(s). Politiques d'accès au droit et à la justice en Belgique et en France*, Thèse de doctorat de science politique, Université de Liège/Ecole normale supérieure de Cachan.

Méda D, Périvier H., 2007, *Le deuxième âge de l'émancipation. La société, les femmes et l'emploi*, Paris, Seuil, coll. « La République des idées ».

Mazet P., 2010, « La non demande de droits : prêtons l'oreille à l'inaudible », *La Vie des idées* : http://www.laviedesidees.fr/IMG/pdf/20100601_mazet.pdf

Passeron J.-C., « Biographies, flux, itinéraires, trajectoires », *Revue française de sociologie*, 1990, XXXI (1), p. 3-22.

Paugam S., *La disqualification sociale*, Paris, Puf, 2009. Notamment le chapitre 2 sur « *La carrière morale des assistés* ».

PNUD, 2008, Pour une application équitable et universelle de la Loi, Volume 1. Rapport de la Commission pour la démarginalisation des pauvres par le droit : http://www.undp.org/legalempowerment/report/Voll_FR.pdf

Prétot D., 2004, « Des droits sociaux au droit au procès. L'importance de la garantie juridictionnelle des droits », *Informations sociales*, n°120, p. 116-125.

Renault E., 2001, *Mépris social*, Bègles, Editions du Passant, coll. « Poches de résistance ».

Ricœur P., 2004, *Parcours de la reconnaissance*, Paris, Stock, coll. « Les essais ».

Sévigny R, Guimond P., 1970, « Psycho-sociologie de l'actualisation de soi : quelques problèmes de validation », *Sociologies et sociétés*, vol. 2, n° 2, p. 249-264. <http://id.erudit.org/iderudit/001695ar>

Souvignet X, 2008, L'accès au droit, principe du droit, principe de droit, *Jurisdoctoria*, octobre, n°1, p. 23-50.

Warin P., 2008, « Le non-recours pas désintéret : la possibilité d'un 'vivre hors-droits' », *Vie sociale*, n° 1, p.1-11.

Warin P., 2010a, « Qu'est-ce que le non-recours aux droits sociaux ? », *La Vie des idées* : <http://www.laviedesidees.fr/Qu-est-ce-que-le-non-recours-aux.html>

Warin P., 2010b, « Les politiques publiques face à la non-demande », in Borraz O., Guiraudon V. (dir.), *Politiques publiques. 2, Changer la société*, Paris, Presses de Sciences Po, p. 287-312.